

CONTRACT

de comercializarea pachetelor de servicii de calatorie

Nr. din

Părțile contractante:

S.C. AGENTIA DE TURISM TRIUNGHI S.R.L., cu sediul în **Bucuresti**, str. **M.I. Brutus**, nr. **13**, numar de inregistrare la Registrul Comertului **J40/20782/1994**, cod de inregistrare fiscala **RO6452951**, cont bancar **RO98BACX0000001648373000**, deschis la **UniCredit Bank Izvor**, titulara a Licentei de turism nr. **610**, pentru Agentia: **TRIUNGHI**, e-mail: office@triunghi.ro, reprezentata prin **Bogdan Lazar**, in calitate de **Director General**, denumită în continuare **Agentia**,

și

Domnul domiciliat în, telefon, e-mail , posesor cărții de identitate seria Nr. eliberat de la data, in calitate de **Calator**, au convenit încheierea prezentului contract:

I. OBIECTUL CONTRACTULUI

1.1 Obiectul contractului îl constituie comercializarea de către Agentie a serviciilor turistice si a serviciilor asociate. Produse proprii cu numele de marcă , servicii de calatorie asociate si pachete de servicii turistice ale altor agenții de turism organizatoare, în sensul prevăzut de art.3 din O.G. nr. 2/2018 privind pachetele de servicii de călătorie și serviciile de călătorie asociate.

1.2 In cazul vanzarii pachetelor proprii si a serviciilor asociate, agentia **TRIUNGHI** ofera garantii privind rambursarea tuturor platilor efectuate de catre sau pe seama calatorilor, in masura in care serviciile relevante nu sunt furnizate ca urmare a insolventei **Agentiei**.

1.3 Nu sunt considerate pachete de calatorie si nu sunt acoperite de asigurare impotriva insolventei **Agentiei**:

- a) pachetele si serviciile de calatorie asociate care dureaza mai putin de 24 ore, cu exceptia situatiei in care acestea includ cazarea peste noapte;
- b) pachetele si serviciile de calatorie asociate, achizitionate in temeiul unui acord general pentru organizarea unei calatorii de afaceri, incheiat intre un comerciant si o alta persoana fizica sau juridica actionand din motive legate de activitatea sa comerciala, afacerea, meseria sau profesia sa;
- c) serviciile unice;

II. INCHEIEREA SI DURATA CONTRACTULUI

2.1 Contractul intră în vigoare in momentul semnarii lui de catre Calator si prin acceptarea conditiilor precontractuale de servicii de calatorie, inclusiv in cazul celor achizitionate la distanta prin telefon si/sau mijloace electronice, și încetează de drept la data finalizării prestarii efective a pachetului de servicii de calatorie in scris in documentele de calatorie.

2.2 In cazul pachetelor de servicii de calatorie achizitionate la distanta, se considera acceptare a conditiilor contractuale urmatoarele:

- a. Exprimarea acordului/acceptului calatorului prin transmiterea catre **Agentie** a unui mesaj electronic de pe adresa de e-mail declarata de calator ca adresa de corespondenta/contact;
- b. Exprimarea acordului/acceptului prin achitarea de catre calator a contravalorii pachetului de servicii de calatorie in baza facturii emise de **Agentie**;

2.3 Informatiile furnizate **Calatorului** inainte de incheierea contractului privind detaliile pachetului de calatorie, formeaza parte integranta a contractului si nu pot fi modificate decat prin acordul explicit al partilor contractante.

III. PRETUL CONTRACTULUI SI MODALITATI DE PLATA

3.1 Prețul total al contractului este si include toate taxele, comisioanele, tarifele si orice alte costuri suportate de **Agentie**.

Pretul este specificat in prezentul contract, dar și in Anexele la contract. Deasemenea, el poate fi inscris si in cataloage sau pliante, puse la dispozitia **Calatorului**, sau aflate pe site-ul **Agentiei** si in mijloace de comunicare electronica și/sau pe factură.

3.2 La incheierea contractului, **Agentia** solicita plata unui avans din pretul pachetului achizitionat, sau dupa caz, plata integrala, conform conditiilor mentionate in continuare. Platile se pot face in EUR /USD/ RON. Pentru platile in lei, acestea se calculeaza folosind cursul BNR + 2 % coeficientul de risc valutar.

Conditii de plata valabile pentru oferta generala/

OG:

- 20% din pretul pachetului de calatorie la inscriere;
- 30% din pretul pachetului de calatorie cu minim 60 de zile inaintea plecarii
- 50% din pretul pachetului de calatorie cu minim 30 zile inaintea plecarii

Conditii de plata difera in functie de tipul de servicii de calatorie achizitionat, de tipul de oferta si vor fi trecute in contract sau in anexele aferente acestuia, adica in informatiile precontractuale care fac parte integranta din acest contract.

3.3 Nerespectarea de catre **Calator** a termenelor de plata da dreptul **Agentiei** sa rezilieze contractul fara notificare prealabila si sa solicite despagubiri pentru daunele suferite.

3.4 Platile se pot face, direct la sediul **Agentiei**, prin virament sau depunere direct in conturile **Agentiei**, conturi care sunt deschise in urmatoarele banci:

Banca	Cont RON	Cont EUR	Cont GBP
UNICREDIT BANK	RO98 BACX 0000 0016 48373000	RO71 BACX 0000 0016 4837 3001	RO87 BACX 0000 0016 4837 3004

IV. DREPTURILE SI OBLIGATIILE AGENTIEI

4.1 **Agentia** isi rezerva dreptul de a modifica unilateral clauzele prezentului contract, exceptand clauza de pret, inainte de inceperea executarii pachetului de servicii daca aceste modificari sunt anuntate **Calatorului** cu

15 zile inainte de plecare. In acelasi timp aceste clauze pot fi modificate unilateral de **Agentie** si daca ele sunt

nesemnificative. **Calatorul** va fi informat in timp util, in mod clar si pe suport durabil.

4.1.1 **Agentia** se obliga sa transmita calatorului toate documentele de calatorie in maxim 5 zile de la achitarea integral a serviciilor.

4.2 **Agentia** poate să modifice prețul contractului, în sensul majorării sau micșorării, după caz, numai ca 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 comisioanele de îmbarcare sau debarcare în porturi și aeroporturi;
- c) cursul de schimb relevant pentru pachetul respectiv.
- d) alte taxe care sunt impuse de terti.

Preturile stabilite in contract nu pot fi majorate, in niciun caz, in cursul celor **20 de zile** calendaristice care preced data ecării.

Daca cresterea pretului depaseste **8%** din pretul total al pachetului sau **Agentia** este constransă sa modifice semnificativ oricare dintre principalele caracteristici ale serviciilor de calatorie, **Calatorul** are optiunea fie de a accepta modificarea propusa, fie de a decide incetarea contractului, fara a plati vreo penalitate de incetare.

Orice crestere de pret este posibila doar ulterior trimiterii de catre **Agentie, Calatorului**, a unei notificari clare si inteligibile in acest sens, insotita de o justificare a cresterii respective si de un calcul, pe un suport durabil.

In aceasta situatie **Calatorul** are posibilitatea sa accepte modificarea propusa sau sa nu o accepte si sa solicite rezilierea contractului fara a plati penalizari. Decizia **Calatorului** in urma primirii informarii nu trebuie sa depaseasca **5 zile** calendaristice.

In cazul in care **Calatorul** reziliaza contractul privind pachetul de servicii, poate accepta un pachet de servicii de substitutie de o calitate similara sau superioara.

In cazul in care modificarile pachetului initial sau pachetul de substitutie mentionat, au drept consecinta scaderea calitatii sau a costului pachetului, **Calatorul** are dreptul la o reducere corespunzatoare a pretului.

Daca **Calatorul** nu accepta nici una dintre variante si contractul se reziliaza, **Agentia** ramburseaza toate sumele incasate nu mai tarziu de **14 zile** de la momentul rezilierii contractului.

4.3 Agentia este răspunzătoare pentru buna executare a tuturor serviciilor de calatorie incluse in contract. **Calatorul** are dreptul la despagubiri din partea **Agentiei**, pentru orice daune pe care le sufera ca urmare a unei neconformitati, cu exceptia următoarelor cazuri:

a) când neîndeplinirea sau îndeplinirea defectuoasă a obligațiilor asumate prin contract se datorează

Calatorului;

b) când neîndeplinirea obligațiilor se datorează unor cauze de forță majoră sau unor împrejurări pe care nici **Agentia**, nici prestatorii de servicii nu le puteau prevedea sau evita, inclusiv, dar fara a se limita la: modificări de orar sau de itinerar, întârzieri în traficul mijloacelor de transport, defectarea mijlocului de transport, accident, blocaje sau reparatii pe drumurile publice etc.). **Agentia** nu este raspunzatoare 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. In

cazul insolvabilitatii si/sau falimentului companiei aeriene, **Agentia** nu va putea fi trasă la raspundere, dar el

va incerca sa rezolve pe cat posibil efectuarea serviciilor comandate si achitate de **Calator**.

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.

4.4 Agentia acorda asistenta adecvata calatorului aflat in dificultate, in cazul situatiilor de forta majora sau al unui eveniment pe care nici **Agentia**, 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;

b) acordarea de asistenta **Calatorului** in ceea ce priveste efectuarea comunicarii la distanta si sprijinirea acestuia in gasirea unor servicii de calatorie alternative.

Agentia 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 poate depasi costurile efective suportate de **Agentie**.

4.5 În cazul în care, după începerea călătoriei turistice, o parte importantă din serviciile turistice

prevăzute în contract nu este realizată sau **Agentia** constată că nu le va putea realiza, aceasta este obligată:

a) să ofere **Calatorului** servicii alternative corespunzătoare în vederea continuării călătoriei turistice fără majorarea prețului, respectiv serviciile turistice oferite să fie, pe cat posibil, echivalente sau de mai buna calitate decat cele specificate in contract, inclusiv in cazul in care intoarcerea **Calatorului** la locul de plecare nu este asigurata astfel cum s-a convenit. In cazul schimbarii cazarii, se considera a fi serviciu alternativ corespunzator pentru continuarea derularii pachetului oferirea cazarii in aceeasi locatie, sau in cea mai apropiata varianta fata de cea initiala.

b) In cazul in care serviciile alternative propuse au drept consecinta un pachet de o calitate mai scazuta

decat cea specificata in prezentul contract privind pachetul de servicii de calatorie, **Agentia** acorda **Calatorului** o reducere adecvata a pretului, fara a rezilia contractul. **Calatorul** poate refuza serviciile alternative propuse doar in cazul in care acestea nu sunt comparabile cu ceea ce s-a convenit in contractul privind pachetul de servicii de calatorie sau reducerea de pret acordata este inadecvata;

- c) Părțile convin ca sensul expresiei „o parte importanta din serviciile Turistice” este acela potrivit căruia servicii cu o valoare mai mare decât jumătate din valoarea prezentului contract nu poate fi prestata, din cauze obiective.

4.6 In cazul în care nu pot fi oferite **Calatorului** servicii alternative corespunzătoare sau acesta nu le acceptă din motive întemeiate, **Agentia** trebuie să asigure fără costuri suplimentare transportul retur al **Calatorului** la locul de plecare și, după caz, despăgubirea pentru serviciile neprestate. In masura in care este imposibil sa se asigure intoarcerea **Calatorului** astfel cum s-a convenit prin contract din cauza unor circumstante inevitabile si extraordinare, **Agentia** suporta costul cazarii necesare, pe cat posibil de categorie echivalenta, pentru o perioada care nu depaseste trei nopti / **Calator**.

4.7 In situatia achizitionarii unui produs de tip croaziera, linia de croaziera poate modifica, din motive ce tin de siguranta navigarii, numarul cabinei si locatia 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 despăgubit in niciun mod, avand in vedere ca este vorba de acelasi tip de cabina ca si cel rezervat.

4.8 **Agentia** 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 minim 3 zile înainte de data plecării, următoarele informații (in cazul in care acestea au suferit modificari, fata de cele stipulate la momentul incheierii contractului):

- 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 în contract. In cazul zborurilor charter, de regula, **Agentia** lucreaza cu companii aeriene autorizate. Distributia locurilor in avion se face la check-in. In functie gradul de încărcare realizat, **Agentia** isi rezerva dreptul a modifica compania aeriana stipulata initial in contract cu o alta companie de zbor si, deasemenea, poate modifica si tipul de avion folosit;
- b) denumirea, sediul/adresa, numerele de telefon și de fax, adresele de email ale reprezentanței locale a **Agentiei** și/sau ale agentiei intermediare (**ATI**) ori, în lipsa acestora, un număr de apel de urgență care să îi permită contactarea organizatorului și/sau a intermediarului;

4.9 **Agentia** nu este raspunzatoare pentru serviciile optionale care nu sunt specificate in prezentul contract si care sunt comercializate la fata locului, acestea fiind responsabilitatea prestatorului local si sunt guvernate de legislatia tarii de destinatie.

V. DREPTURILE SI OBLIGATIILE CALATORULUI

5.1 În cazul în care **Calatorul** nu poate să participe la călătoria turistică, acesta poate să ceseze contractul unei terțe persoane care îndeplinește toate condițiile aplicabile pachetului de servicii turistice contractat, cu obligația de a anunța în scris **Agentia** cu cel puțin **7 zile** înainte de data de plecare, pe un suport durabil. În acest caz, soluția adoptata de **Agentie** este aceea de a înceta contractul cu **Calatorul** care cesează contractul și de a încheia un alt contract cu noul calator, semnat deasemenea si de **Calatorul cedent**. **Agentia** nu accepta incheierea unui contract de cesiune intre **Calatorul cedent** si cel cesionar. In situatia in care mijlocul de transport este avionul, cedarea contractului este conditionata de posibilitatea transferarii locului la avion, care depinde in mod exclusiv de politica companiei aeriene. **Calatorul** care cedează pachetul său de servicii, precum și cesionarul sunt responsabili, în mod solidar, la plata prețului călătoriei și a eventualelor costuri suplimentare apărute cu ocazia acestei cedări. In cazul in care **Agentia** nu primeste in termenul stabilit costurile aferente modificarilor, contractul se considera nemodificat (netransferat), iar neparticiparea **Calatorului** la programul turistic nu ii da dreptul acestuia de a solicita vreo rambursare de pret sau altă despăgubire.

5.2 In cazul unor modificari esentiale ale contractului (prevazute la 4.1), transmise de catre **Agentie**, **Calatorul** este obligat să comunice acesteia, în termen de **5 zile** calendaristice de la primirea înștiințării, hotărârea sa de a opta pentru:

- a) rezilierea contractului fără plata penalităților;
- b) acceptarea noilor condiții ale contractului.
- c) In cazul in care **Calatorul** nu comunica **Agentiei** optiunea sa in termenul prevazut mai sus, se

considera ca toate modificarile au fost acceptate de catre **Calator**, conform noilor conditii si calatorul nu poate solicita despagubiri ulterioare datorate modificarilor de acest tip.

5.3 În cazul în care **Agentia** anulează călătoria turistică înaintea datei de plecare, **Calatorul** are dreptul:

- a) să accepte, la același preț, un alt pachet de servicii turistice de calitate echivalentă sau superioară, propus de **Agentie**;
- b) să accepte un pachet de servicii turistice de calitate inferioară, propus de **Agentie**, cu rambursarea imediată a diferenței de preț;
- c) să i se ramburseze toate sumele achitate în baza prezentului contract, nu mai tarziu de 14 zile de la data încetării contractului.

5.4 În cazul menționat la articolul 5.3, lit. c), **Calatorul** are dreptul să solicite **Agentiei** și o despăgubire pentru neîndeplinirea prevederilor contractului inițial, stabilita prin acordul comun al partilor, cu excepția cazurilor în care:

- a) anularea s-a făcut datorită nerealizării numărului minim de persoane menționat în contract, iar **Agentia** a informat în scris **Calatorul**, respectând următoarele termene:
- b) cu **20 de zile** înainte de începerea executării pachetului, în cazul calatoriilor care durează mai mult de șase zile;
- c) cu **7 zile** înainte de începerea executării pachetului, în cazul calatoriilor care durează între două și șase zile;
- d) cu **48 de ore** înainte de începerea executării pachetului, în cazul calatoriilor care durează mai puțin de două zile.
- e) anularea s-a datorat unui caz de forță majoră (circumstanțe imprevizibile și extraordinare, independente de voința celui care le invocă și ale căror consecințe nu au putut fi evitate în ciuda oricăror eforturi depuse);
- f) anularea s-a făcut din vina **Calatorului**.

5.5 **Calatorul** are dreptul să rezilieze unilateral contractul în orice moment, în totalitate sau în parte, iar în cazul în care decizia de încetare îi este imputabilă, fără să existe culpa **Agentiei** în îndeplinirea obligațiilor contractuale, **Calatorul** este obligat să despăgubească **Agentia** pentru prejudiciul creat acesteia, cu excepția cazurilor de forță majoră definite conform legii. Cuantumul despăgubirilor se poate ridica la maximumul pretului pachetului de servicii de calatorie contractat.

5.6 În cazul în care **Calatorul** solicită schimbarea hotelului față de cel contractat inițial și achitat, sau structura camerelor (tipul de cameră), modificarea datei de plecare, sau modificarea oricărui serviciu inclus în pachetul inițial, aceasta echivalează cu o denunțare unilaterală a contractului și va fi urmată de aplicarea penalităților legale la momentul respectiv, și de încheierea unui nou contract. **Calatorul** trebuie să depună în scris cererea de modificare / renunțare la pachetul de servicii turistice la agentia la care a achitat serviciile. În caz contrar, cererea nu este luată în considerare. **Agentia** va rezolva cerințele calatorului în limita posibilităților.

5.7 **Calatorul** este obligat să achite la recepția unității hoteliere taxa de stațiune, precum și orice alte taxe locale, după caz, fără a putea pretinde despăgubiri sau returnarea sumelor de la **Agentie**.

5.8 **Calatorul** este obligat să prezinte la recepția unității hoteliere actele sale de identitate, precum și documentele de călătorie eliberate de **Agentie** (vouchere, bilet de odihnă și/sau de tratament etc.), în vederea acordării serviciilor turistice. În cazul în care **Calatorul** beneficiază de pachete 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.

5.9 În cazul sejururilor de odihnă și/sau de tratament pentru destinații din România, **Calatorul** are obligația să respecte programul de acordare a serviciilor, respectiv: cazarea se face începând cu ora 18,00 a zilei de intrare și se termină la ora 10,00 a zilei înscrise pe voucher ori pe biletul de odihnă și/sau de tratament. Pentru sejururi în afara României, cazarea se face, de regulă, începând cu ora 14,00 a zilei de intrare și se încheie la ora 12,00. Indiferent la ce ora are loc cazarea în acest interval orar, se considera a fi consumată o zi hotelieră/noapte de cazare. Aceasta e regula generală însă pot exista politici diferențiate în funcție de hotel, localizare și nu în cele din urmă în funcție de destinația hotelului (business, litoral, munte, case vacanță etc.).

Eventualele costuri suplimentare generate de neeliberarea spațiilor de cazare până cel târziu la orele specificate la recepția hotelului, cad în sarcina exclusivă a **Calatorului**. De asemenea, sosirea la unitatea de cazare după ora 18:00 trebuie anunțată prealabil.

5.10 Repartizarea camerelor se face strict de către unitatea de cazare în funcție de criteriile proprii

si de disponibilitatile din momentul cazarii, astfel incat nu se pot garanta numarul camerei, etajul si/sau amplasarea, camere alaturate etc.

5.11 Calatorul este obligat sa foloseasca mijloacele de transport, camera de hotel si bunurile din dotarea acestora in mod corect si responsabil. **Agentia** nu se face vinovata de eventualele pagube produse sau vatamari suferite de **Calator** ca urmare a nerespectarii acestui paragraf.

5.12 Calatorul are obligatia sa respecte locul, data si ora plecarii atat la dus, cat si la intors, precum si locurile, datele si orele stabilite pe parcursul programului de calatorie contractat. Toate cheltuielile si daunele produse ca urmare a nerespectarii de catre **Calator** a programului vor fi suportate de catre acesta.

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

5.14 Calatorul poarta intreaga raspundere pentru a se informa si a respecta prevederile legale privind regimul vizelor, al documentelor de calatorie, regimul vamal, sanitar etc., al tarilor de destinatie sau tranzitate. **Agentia** prin informatiile precontractuale, ofera **Calatorilor** informatiile generale legate de documentele de calatorie, regimul vizelor, termene aproximative de obtinere a lor, precum si suport in obtinerea lor, acolo unde este posibil.

5.15 În cazul în care **Calatorul** care a intrat pe teritoriul statului în care se realizează pachetul de servicii turistice 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.

5.16 În cazul în care o reprezentanță diplomatică refuză să acorde viza de intrare pentru efectuarea pachetului de servicii, **Calatorului** i se vor reține toate taxele achitate de **Agentie** prestatorilor direcți, precum și cheltuielile de operare proprii acesteia.

5.17 Se recomanda calatorilor contactarea **Agentiei** cu 24 de ore inainte de plecare pentru reconfirmarea detaliilor de imbarcare (orar de zbor, loc de imbarcare etc.).

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

5.19 Calatorul are dreptul sa faca cunoscut **Agentiei** solicitarile sale speciale in perioada precontractuala, urmand ca acestea sa fie incluse in contract, daca sunt acceptate de către **Agentie**. Nici o cerinta speciala a Călătorului nu se considera acceptata daca nu este inscrisa in contract.

VI. ANULARI, PENALIZARI, DESPAGUBIRI / RESPONSABILITATI

6.1 In cazul in care **Calatorul** doreste sa renunte din vina sa si sa inceteze prezentul contract, inainte de inceperea executarii serviciilor de calatorie, acesta datoreaza **Agentiei** urmatoarele penalizari standard:

- a) fara penalizare pentru serviciile de cazare, daca renuntarea se face incepand cu data confirmarii serviciilor, pana cel tarziu cu 45 zile inainte de data inceperii sejurului, exceptand ziua plecarii;
- b) 50% din pretul serviciilor de cazare, daca renuntarea se face în intervalul 44 - 15 zile inainte de data inceperii sejurului, exceptand ziua plecarii;
- c) 100% din pretul serviciilor de cazare, daca renuntarea se face în intervalul de maxim 14 zile inainte de data inceperii sejurului, exceptand ziua plecarii sau prin neprezentarea la program.
- d) biletele de avion sunt nerambursabile, penalizarea aferenta acestora este de 100% in caz de anulare indiferent de intervalul in care se face anularea.

6.2 Conditii de penalizare difera in functie de pachetul care face obiectul prezentului contract.

In cazul in care exista anexe la prezentul contract in care sunt prevazute alte conditii de penalizare decat cele standard prezentate la punctul **6.1**, intotdeauna se vor aplica exclusiv cele din Anexe, care fac parte integranta din contract.

6.3 In mod exceptional, **Calatorul** are dreptul sa inceteze prezentul contract 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. In acest caz **Calatorul** are dreptul la o rambursare completa a oricarei plati efectuate pentru pachet, dar nu are dreptul la vreo despagubire suplimentara din partea **Agentiei**.

6.4 In cazul in care **Calatorul** a achitat un avans și nu se mai prezinta pentru a achita ratele aferente sau restul de plata, in termenele specificate in prezentul contract sau in anexe, contractul se considera reziliat de drept, iar **Agentia** are dreptul de a anula rezervarile efectuate in beneficiul **Calatorului** cu retinerea

penalizarilor prevazute la art. 6.1.

6.5 Penalizări de 100% din prețul serviciilor care fac parte din prezentul contract, se vor aplica în următoarele cazuri:

-atunci cand **Calatorul** nu ajunge la timp la aeroport sau la locul de plecare, ratand din acest motiv plecarea;

-atunci cand **Calatorul** nu poate pleca în călătorie pentru că documentele personale necesar efectuării calatoriei nu sunt complete sau nu sunt conforme cu cerințele normelor legale în vigoare;

-atunci cand **Calatorul** este întors de la granița României de către poliția de frontieră din motive ce nu țin de **Agentie**;

-atunci cand **Calatorul** nu este acceptat de către organele de frontieră din țara d destinație;

6.6 **Agentia** nu raspunde în situații de greva, 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 nici unei părți se considera situații de forță majoră și exonerează de răspundere **Agentia**.

6.7 **Calatorul** trebuie să depună în scris cererea de renunțare la pachetul de servicii turistice, cu număr de înregistrare sau cu confirmare de primire de la **Agentia** la care a achitat serviciile. În caz contrar, cererea de renunțare nu este luată în considerare.

6.8 **Agentia** va acorda despăgubiri adecvate în funcție de neconformitățile constatate sau gradul de nerespectare a obligațiilor din contract. **Valoarea maxima a despăgubirii acordate de Agentie nu poate depăși dublul pretului total al pachetului de servicii de calatorie.**

6.9 În cazul achiziționării unui pachet de servicii de calatorie având în componență și asigurarea transportului pe cale aeriană, transportatorul aerian, fără a cere acordul **Agentiei** care derulează programul de calatorie, are dreptul de a modifica orele de zbor. Prin urmare, **Agentia** nu este răspunzătoare pentru decolarea/aterizarea avioanelor la o altă oră decât cea înscrisă în programul de calatorie. 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. 1912/2006. Orice problema privind operarea zborului și acțiunile adiacente acestuia intra în competența și responsabilitatea transportatorului, biletul de avion reprezentând contractul între pasager și transportator. În cazul acestor pachete de servicii de calatorie, ziua de plecare și ziua de sosire nu sunt considerate zile de calatorie, acestea fiind destinate transportului.

VII. ASISTENȚA ȘI RECLAMAȚII

7.1 **Calatorul** poate solicita asistență imediată la reprezentatul partenerului local/reprezentatul **Agentiei** la destinație sau de la partenerii locali ai **Agentiei**. Datele de contact ale acestora se regăsesc pe informațiile de plecare pe care Calatorul le primește împreună cu documentele de calatorie sau să apeleze numărul de urgență al agentiei: 004 0728 87 25 04.

7.2 **Calatorul** trebuie să informeze fără întârzieri nejustificate, pe durata sejurului, dacă este

nemulțumit, sau dacă el constată vreo neconformitate pe parcursul executării unui serviciu de calatorie inclus în contractul privind pachetul de servicii de calatorie, ținând cont de circumstanțele cazului.

Datele de contact ale Organizatorului pentru asistență:

Telefon: 004 0728 87 25 04

E-mail: office@triumghi.ro

Datele de contact ale reprezentantului local al Organizatorului pentru asistență:

Telefon: _____

E-mail: _____

7.3 În cazul în care **Calatorul** este nemulțumit de modul de rezolvare, are dreptul de a întocmi o sesizare în scris la adresa de email: office@triumghi.ro, care trebuie formulată clar și explicit. Aceasta va conține deficiențele constatate la fața locului (inclusiv dovezile care să susțină neconformitățile reclamate),

legate de realizarea pachetului de servicii turistice contractat si se va transmite prompt atât **Agentiei**, cât și prestatorului de servicii turistice (conducerii hotelului, restaurantului, transportatorului), cu confirmare de primire.

7.4 În cazul în care unul din serviciile de calatorie nu se executa în conformitate cu contractul, **Agentia**/ furnizorii de servicii au obligatia de a remedia neconformitatea, cu exceptia unuia dintre urmatoarele cazuri:

- neconformitatea nu poate remediata;
- remedierea implica cheltuieli disproportionale, tinand cont de anvergura neconformitatii si de valoarea serviciilor de calatorie afectate.

Atât **Agentia**, cât și prestatorul de servicii turistice vor acționa imediat pentru soluționarea sesizării,
cu

conditia ca aceasta sa fie formulată în termenele prevazute contract.

7.5 Daca **Agentia**, nu remediaza neconformitatea, **Calatorul** are dreptul de a beneficia de o reducere corespunzatoare a pretului pentru orice perioada în care a existat o neconformitate, cu exceptia cazului în care **Agentia** dovedeste ca neconformitatea este imputabila **Calatorului**, unor tert persoane sau unor cauze imprevizibile si inevitabile.

7.6 În cazul în care **Agentia** nu remediaza neconformitatea într-un termen rezonabil, **Calatorul**

poate face el însusi acest lucru si poate solicita rambursarea cheltuielilor necesare, fiind obligat să facă dovada existenței unei/unor neconformități. **Calatorul** nu trebuie sa specifice un termen daca agentia de turism organizatoare refuza sa remedieze neconformitatea sau daca este necesara o remediere imediata.

7.7 În cazul în care neconformitatea afecteaza în mod substantial executarea pachetului, iar **Agentia** a omis sa o remedieze într-un termen rezonabil, **Calatorul** poate rezilia contractul privind pachetul de servicii de calatorie fara plata unor penalitati de reziliere si, dupa caz, poate sa ceara reducerea pretului si/sau despagubiri.

7.8 În cazul în care neconformitatea sau sesizarea nu este soluționată sau este soluționată partial pe durata sejurului, **Calatorul** va depune la sediul **Agentiei** o reclamație în scris, în termen de maximum **3 zile** calendaristice de la încheierea călătoriei, urmand ca în termen de **30 zile** calendaristice **Agentia** să comunice **Calatorului** raspunsul la reclamatie.

În situatia în care Calatorul nu face sesizare pe durata sejurului sau daca depaseste termenul de formulare a sesizarii la întoarcere din calatorie, **Agentia** este exonerată de orice raspundere.

VIII.ASIGURARI

8.1 **Calatorul** este asigurat pentru rambursarea cheltuielilor de repatriere și/sau a sumelor achitate de el în cazul insolventei agentiei Triunghi, pentru pachetele de servicii de calatorie unde Triunghi are calitatea de Organizator:

- la Societatea de Asigurare OMNIASIG Vienna Insurance Group, din localitatea Bucuresti, Cod Postal 011822, Str. Aleea Alexandru, nr. 51, Sector 1, telefon +(40)21.405.74.20, fax +(40) 21.311.44.95, e-mail: office@omniasig.ro. Polita de asigurare în cazul insolventei, l nr.56838 este valabila de la 21.11.2025 pana la 20.11.2026 si este afisata pe pagina web: www.triunghi.ro.

8.2 În cazul producerii evenimentului asigurat, **Calatorul** (Beneficiarul) va solicita **Agentiei** (Asiguratului), anterior depunerii cererii de despagubire, un document prin care acesta sa ateste faptul ca nu a fost, nu este si nu va fi în masura sa execute obligatiile aferente contractului privind pachetul de servicii de calatorie sau serviciul de calatorie asociat.

În termen de maxim **45 zile** calendaristice de la data producerii evenimentului asigurat, **Calatorul** are obligatia de a transmite **Asiguratorului** menționat în Informațiile precontractuale o cerere de despagubire însoțita de documente justificative:

- contractul privind pachetul de servicii turistice sau serviciul de calatorie asociat;
- fotocopie documentelor de plata aferente contractului (chitante, ordine de plata);
- fotocopii de pe documentele de transport si cazare, în cazul cererilor de rambursare a cheltuielilor de repatriere;
- documentul prin care **Agentia** atestă faptul ca nu a fost, nu este si nu va fi în masura sa execute obligatiile aferente contractului;
- despagubirea fiecarui contract nu poate depasi cuantumul sumelor achitate, precum contravaloarea cheltuielilor de repatriere;

- Despagubirea aferenta va fi platita:
- **Calatorilor** care justifica dreptul la plata acesteia si care au depus cererile de despagubire in termenul mentionat mai sus.
- in limita sumei asigurate prin polita;
- in termen de **30 zile** calendaristice de la data primirii de catre **Asigurator** a documentelor justificative, dar nu mai devreme de expirarea termenului de depunere mentionat mai sus;

Despagubirea se plateste **Calatorului** in moneda in care a fost facuta plata. Orice transformare de curs valutar se va face la cursul de referinta BNR din ziua producerii evenimentului asigurat.

8.3 Facultativ, **Calatorul** are posibilitatea încheierii unui contract de asigurare medicala si storno(pentru situatii de imposibilitate de a mai calatori inainte de inceperea calatoriei), care să acopere costuri de repatriere în caz de accidente, de boală sau deces ori pentru bagaje, sau pentru servicii medicale la destinatie.

8.4 **Agentia** recomanda incheierea unei asigurari medicale de calatorie si storno. **Agentia** nu se face vinovata de eventuala nerespectare a obligatiilor stipulate in politele de asigurare incheiate prin intermediul sau, deoarece aceasta are rol de intermediar intre **Calator** si Societatea de asigurari.

IX. CLAUZE SPECIALE

9.1 Prin achitarea facturii aferente serviciilor contractate prin prezentul contract, **Calatorul** confirma ca a luat la cunostinta de conditiile, drepturile si obligatiile din prezentul contract, cat si conditiile generale de calatorie afisate pe site-ul Ministerului Afacerilor Externe roman (MAE) la adresa <https://www.mae.ro/node/1533> si specifice fiecarei tari in parte la pagina web <https://www.mae.ro/travel-alerts>.

9.2 **Agentia** recomandă instalarea aplicatiilor specifice dezvoltate de MAE pentru informarea la destinatie, cu ajutorul căreia turistii pot primi toate alertele de calatorie si oricare alta informatie necesara desfasurarii in siguranta a calatoriei si care se gasesc la https://www.mae.ro/app_cs.

Agentia recomanda si consultarea site-lui Politiei de Frontiera, dar este exonerată de orice raspundere in cazul imposibilitatii efectuării calatoriei din cauza unor documente lipsa sau lipsite de valabilitate.

9.3 Toate unitatile de cazare, precum si mijloacele de transport sunt clasificate de catre organismele abilitate ale tarilor de destinatie, conform procedurilor interne si normativelor locale, acolo unde acestea exista, care difera de la o tara la alta si de la un tip de destinatie la altul.

9.4 Punctul de contact central care faciliteaza cooperarea administrativa si supravegherea agentilor de turism organizatoare, stabilite pe teritoriul Romaniei este:

Ministerul Turismului, Adresa: Bd. Dinicu Golescu nr. 38, sector 1, Bucuresti

Telefon: 004 021 303 78 37, Fax: 004 021 303 78 93

Web: <http://turism.gov.ro>, E-mail: registratura@mturism.ro

X. DOCUMENTELE CONTRACTULUI

10.1 Următoarele documente constituie anexe la Contract și fac parte integrantă din acesta:

- informatiile precontractuale și oferta pdf a **Agentiei** care contine aceste informatii;
- Formular cu informatii standard conform OG nr.2/2018;
- voucher-ul/voucherele pentru serviciile achitate, biletul de odihnă-tratament, biletul de excursie, dupa caz;
- informare plecare (dupa caz) cu datele de contact ale ghizilor / furnizorilor locali;
- programul turistic, in functie de tipul de pachet achizitionat;
- oferta acceptata de către **Calator**;
- alte anexe la contract;
- cataloage/oferte/ pliante sau alte inscrisuri etc. ale **Agentiei** puse la dispozitia **Calatorului**, in format tiparit sau pe suport electronic.

XI. COMUNICARI

Orice comunicare intre parti, referitoare la îndeplinirea prezentului contract, daca nu este stipulata altfel, trebuie sa fie transmisa in scris, iar o astfel de notificare va fi transmisa prin posta, curier, e-mail

(confirmat în scris în toate cazurile).

XII. PROTECȚIA DATELOR CU CARACTER PERSONAL

12.1 Datele cu caracter personal ale **Calatorului** vor fi prelucrate în conformitate cu dispozițiile Regulamentului (UE) nr. 679/2016 privind protecția persoanelor fizice în ceea ce privește prelucrarea datelor cu caracter personal și libera circulație a acestor date în scopul furnizării serviciilor de transport și/sau cazare solicitate. **Calatorul** va furniza **Agentiei** datele personale solicitate și este de acord cu prelucrarea acestora în scopul derulării și monitorizării prezentului contract de către **Agentie**.

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.

12.2 **Calatorul** are dreptul de acces și de informare privind datele sale personale și dreptul de a corecta/modifica orice astfel de date, dreptul de opoziție, precum și dreptul de a solicita restricționarea prelucrării, portarea (mutarea) sau ștergerea acestora. Dacă are întrebări sau cereri cu privire la prelucrarea datelor sale personale, acesta se poate adresa Responsabilului pentru protecția datelor cu caracter personal al **Agentiei**. Datele de contact ale acestuia sunt afișate pe pagina web a **Agentiei** sau la adresa de mail office@triunghi.ro.

12.3 Prelucrarea datelor personale de către **Agentie** se va face doar prin personalul propriu și accesul este limitat la acele persoane care îndeplinesc, gestionează și monitorizează obligațiile prevăzute în prezentul contract.

12.4 În vederea îndeplinirii obligațiilor contractuale ale **Agentiei** unele date cu caracter personal ale **Calatorului** pot fi transferate către terțe persoane fizice/juridice care prestează serviciile de transport sau de cazare 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.

12.5 **Agentia** se angajează să adopte măsuri de securitate tehnice și organizatorice adecvate pentru:

- a) împiedica orice persoană neautorizată să aibă acces la sistemele informatice de prelucrare date cu caracter personal proprii, cum ar fi:
- b) citire, copiere, modificare sau eliminare a suporturilor de stocare;
- c) divulgarea, modificarea sau ștergerea neautorizată a datelor cu caracter personal stocate;
- d) utilizarea neautorizată a sistemelor de prelucrare a datelor prin mijloace de transmisie de date.
- e) se asigura că utilizatorii săi autorizați pot accesa numai datele cu caracter personal la care se referă dreptul lor de acces;
- f) înregistra când și cui au fost comunicate datele cu caracter personal;
- g) se asigura că, în timpul transmiterii de date cu caracter personal și al transportului mediilor de stocare, datele nu pot fi citite, copiate sau șterse fără autorizare;
- h) delimita zonele de acces astfel încât să nu fie permis accesul persoanelor neautorizate în locații/încăperi unde sunt prelucrate date cu caracter personal.

12.6 Datele cu caracter personal vor fi stocate/arhivate pentru o perioadă de maximum 5 ani în bazele de date sau pentru perioade mai mari, doar în situația în care acest lucru este obligatoriu potrivit unor dispoziții legale.

XIII. PROCEDURA DE SOLUTIONARE ALTERNATIVA A LITIGIILOR (SAL)

13.1 Solutionarea alternativa a litigiilor (SAL) reprezintă un mecanism alternativ sistemului judiciar, prin care consumatorilor li se ofera posibilitatea de solutionare a litigiilor pe care le pot avea cu comerciantii, atunci cand se confrunta cu o problema legata de achizitionarea unui produs sau serviciu. Astfel, reclamatii impotriva comerciantilor sunt prezentate **voluntar** de catre consumatori, urmand a fi solutionate intr-un mod independent, impartial, transparent, rapid si echitabil.

13.2 Directia de solutionare alternativa a litigiilor (Directia SAL) din cadrul Autoritatii Nationale pentru Protectia Consumatorilor (ANPC), are competenta sa solutioneze alternativ litigii nationale si transfrontaliere izvorate din contractele de vanzari sau din contractele de prestari servicii incheiate cu

un comerciant care desfasoara activitati in Romania, in sectoarele de activitate in care ANPC este competenta.

13.3 [Cererea de aplicare SAL](#), [Lista de consilieri SAL](#), [Procedura SAL](#), si [legislatia aplicabila](#) pot fi consultate aici- <http://www.anpc.gov.ro/categorie/1271/sal>.

XIV.DISPOZITII FINALE

14.1 **Calatorul** declară că acceptă oferta **Agentei**, așa cum a fost prezentata, aceasta urmând sa faca parte integranta din prezentul contract.

14.2 **Calatorul** declară că **Agentia** l-a informat complet cu privire la condițiile de comercializare a pachetelor de servicii turistice în conformitate cu prevederile Ordonanței Guvernului nr.2/2018. (<http://legislatie.just.ro/Public/DetaliiDocument/204233>).

Prin semnarea acestui contract sau prin acceptarea pachetelor de servicii turistice, 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 turistice, în conformitate cu oferta **Agentiei**.

14.3 Prezentul contract a fost încheiat în două exemplare, câte unul pentru fiecare parte,partile confirmand, prin semnatura, faptul ca au primit un exemplar al contractului.

14.4 Comercializarea pachetelor de servicii turistice se va face în conformitate cu prevederile prezentului contract și cu respectarea prevederilor Ordonantei Guvernului nr. 2/2018 privind pachetele de servicii de calatorie si serviciile de calatorie asociate, precum si a tuturor reglementarilor in materie sau in legatura cu aceasta.

14.5 Litigiile apărute între părți se rezolvă pe cale amiabilă, în caz contrar părțile înțeleg să se adreseze instanțelor de judecată competente de la sediul **Agentei**.

14.6 Contractul va fi interpretat conform legilor din România.

Agentia de Turism	Calatorul
Denumire: S.C. AGENTIA DE TURISM TRIUNGHI S.R.L.	Nume: Prenume:
Semnătura,	Am primit si un exemplar al programului ☐ DA ☐ NU
Stampila	Doresc să primesc cele mai bune oferte de turism și informări pentru o perioadă de 3 (trei) ani de la expirarea prezentului contract. ☐ Sunt de acord ☐ Nu sunt de acord Semnătura