

CONTRACT DE COMERCIALIZARE A PACHETELOR DE SERVICII TURISTICE

Nr. _____ din _____

Partile contractante

HERCULES TOUR AGENCY S.R.L. cu sediul in Drobeta Turnu Severin, Str. Horia, Nr.12, inregistrata la Registrul Comertului cu nr. **J25/685/2018**, Cod unic de inregistrare fiscala **RO40246137**, telefon: **0252323323**, **0740761161**, Conturi IBAN: **RO53BTRLRONCRT0483556701(RON)**, **RO03BTRLEURCRT0483556701(EUR)** deschise la **Banca TRANSILVANIA**, denumita in continuare Agentia de turism intermediara,

Si,

Nume titular _____

CI _____

Telefon _____

Adresa _____

Pret total _____ Factura nr. _____

Avans _____ Chitanta nr. _____

Rest de plata _____ Data scadenta _____

Rest de plata _____ Data scadenta _____

Nume Turisti: 1. _____

2. _____

Servicii _____

II. Obiectul contractului

2.1. Il constituie vanzarea de catre Agentia de turism a pachetului de servicii de calatorie compus din mai multe servicii turistice inscrise in anexele prezentului contract si eliberarea documentelor de plata si calatorie.

2.2 In momentul incheierii contractului, turistii au posibilitatea de a alege sa incheie si asigurarea facultativa (medicala, storno sau travel) care sa acopere costurile incetarii contractului din proprie initiativa sau costurile de asistenta medicala, inclusiv taxele de repatriere, in caz de accident, boala sau deces. Acestia isi manifesta urmatoarele optiuni, prin scrierea numelui si in clar si semnatura.

Doresc sa inchei asigurarea storno

Nu doresc sa inchei asigurarea storno

Doresc sa inchei asigurarea medicala

Nu doresc sa inchei asigurarea medicala

Semnatura Turist _____

III. Pretul si modalitatile de plata

3.1 **Pretul total** al pachetului de servicii de calatorie descrise mai sus este de _____

3.2 Pretul mentionat include toate taxele, comisioanele, tarifele, cu exceptia costurilor care nu pot fi calculate in mod rezonabil anterior incheierii contractului. Astfel de costuri suplimentare pot fi, spre exemplu, penalitati de incetare, care urmeaza sa fie stabilite atunci cand este cazul pe baza prevederilor din cuprinsul prezentului contract, a anexelor aferente si a legislatiei aplicabile. De asemenea, tariful nu include pretul asigurarilor, excursiilor optionale, taxelor de statiune si a celor de traversare cu ferry-boat-ul, doar in cazul in care in programele anexa sau continutul pachetului nu este mentionat altceva; enumerarea este doar exemplificativa.

3.3 Plata serviciilor turistice aferente contractului se poate efectua in valuta specificata in contract sau in **RON** la cursul de vanzare valuta a **BANCII TRANSILVANIA** din ziua platii.

3.4 **Modalitati de plata.** Plata se poate face in EUR sau in RON, cash sau op, prin depunere directa sau transfer bancar, in unul din conturile mentionate pe facturile.

Plata serviciilor turistice interne se poate efectua si cu vouchere de vacanta. Pachetul de servicii turistice care poate fi achizitionat pe baza voucherelor de vacanta va cuprinde servicii de cazare (minim si obligatoriu), alimentatie publica, transport, tratament balnear, agrement, toate cu locul de desfasurare pe teritoriul Romaniei.

IV. Termene de plata

4.1 Conditiiile de plata difera in functie de tipul pachetului de servicii turistice, de tipul de oferta si vor fi specificate in fiecare rezervare, in rezumatul contractului sau in anexa aferenta produsului comercializat.

4.2 Conditiiile standard sunt: la inscriere se achita un avans de pana la 30% din pretul pachetului, urmand ca plata finala sa se faca cu pana la 21 de zile inainte de plecare. Insa acestea vor fi inlocuite de cele derogatorii de la regula generala, comunicate conform art. 4.1 de mai sus, intotdeauna aplicandu-se conditiile derogatorii, ori de cate ori acestea sunt mentionate in oferta, rezumat sau anexele contractului.

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

V. Conditii Generale

Agentia de turism intermediara Hercules Tour are licenta de turism nr. 900/25.01.2019 si deruleaza pachetul prin agentia organizatoare _____, agentie raspunzatoare in totalitate de executia si derularea programului din acest contract.

VI. Drepturile si obligatiile Agentiei de turism intermediare/organizatoare

6.1 Agentia de turism organizatoare se obliga sa depuna toate eforturile pentru asigurarea serviciilor contractate in conditii normale si la timp.

6.2 Agentia de turism intermediara se obliga sa informeze turistul corect si complet cu privire la toate elementele esentiale prevazute de legislatia aplicabila.

6.3 Agentia de turism organizatoare isi rezerva dreptul sa modifice sau sa anuleze programul turistic in anumite cazuri: calamitati naturale, miscari sociale, greve, razboaie, schimbari politice, intarzieri, anulari sau inchideri temporare ale traficului rutier, feroviar, aerian sau naval, fara a notifica turistii daca acestea intervin intr-un interval de timp prea scurt pentru a anunta toti participantii. Aceleasi situatii pot determina schimbarea tipului sau categoriei mijloacelor de transport ori a unitatilor de cazare.

6.4 Agentia de turism organizatoare este raspunzatoare pentru executarea corespunzatoare a tuturor serviciilor de calatorie incluse in contract. In situatia in care programul turistic a fost realizat, nu se pot pretinde daune sau penalizari si nici rambursarea pretului.

6.5 Agentia de turism intermediara/organizatoare nu este raspunzatoare pentru erorile de rezervare imputabile calatorului sau cauzate de circumstante inevitabile si extraordinare.

6.6 Inainte de inceperea executarii pachetului de servicii, Agentia de turism organizatoare poate modifica in mod unilateral si alte clauze ale contractului privind pachetul de servicii de calatorie decat cele legate de pret, atunci cand modificarea este nesemnificativa si calatorul a fost informat in scris cu privire la modificare.

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

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

6.8 In cazul in care turistul opteaza pentru incetarea contractului, Agentia de turism intermediara ramburseaza toate platile efectuate de catre sau pe seama turistului, in aceeasi valuta, cash sau prin OP in termen de 14 zile de la data incetarii contractului.

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

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

6.11 Agentia de turism intermediara nu raspunde pentru intarzierile inregistrate in timpul derularii programului turistic din motive ce nu-i sunt imputabile, cum ar fi intarzierea curselor aeriene, conditii meteorologice nefavorabile, formalitati vamale etc. Este exclusa raspunderea agentiei organizatoare pentru eventualele daune rezultate ca urmare a pierderii legaturilor, intalnirilor comerciale etc.

6.12 Agentia are obligatia sa furnizeze in scris turistului sau prin orice mijloace de comunicare electronice convenite in scris cu turistul, urmatoarele tipuri de informari:

- de confirmare/modificare hotel, daca pachetul contractat nu este cu confirmare imediata

- de orice modificare ulterioara survenita asupra pachetului initial

- de plecare: orarele, locurile escalelor si legaturile, punctele de imbarcare, unitatile de cazare, persoanele de contact, etc.

Informarile de plecare se transmit automat din sistem cu 3 zile inainte de inceperea pachetului turistic.

In intelesul prezentului contract se considera comunicare facuta in scris inclusiv comunicarea facuta prin posta electronica (e-mail,etc).

VII. Drepturile si obligatiile turistului

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

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

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

7.4 Turistul are dreptul sa poata incheia asigurari facultative storno sau pentru asistenta in caz de boala, accident, etc., conf. articolului 1.1 din prezentul contract. Pretul, modalitatile de incheiere si particularitatile sunt diferite in functie de societatea de asigurare si vor fi prezentate de catre reprezentantii agentiei.

7.5 Turistul are dreptul sa faca cunoscut Agentiei de turism intermediare solicitarile sale speciale in perioada precontractuala, urmand a fi incluse in contract, daca sunt acceptate de agentia intermediara. Nicio cerinta speciala a turistului nu se considera acceptata daca nu este inregistrata in contract.

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

7.6 In cazul in care turistul nu poate sa participe la calatoria turistica, acesta poate sa transfere contractul privind pachetul de servicii unei persoane care indeplineste toate conditiile aplicabile contractului respectiv, dupa ce notifica in scris Agentia de turism intermediara cu cel putin 7 zile inainte de inceperea executarii pachetului si s-a primit acceptul de la agentia de turism organizatoare.

Agentia de turism intermediara informeaza persoana care transfera contractul cu privire la costurile efective ale transferului. Persoana care transfera contractul privind pachetul de servicii de calatorie si persoana careia ii este transferat contractul raspund in solidar pentru achitarea soldului si a tuturor comisiunilor, tarifelor si altor costuri suplimentare generate de acest transfer.

In cazul in care Agentia de turism intermediara nu primeste in termenul stabilit de ea si comunicat persoanei care doreste sa transfere contractul aceste sume de bani, contractul se considera nemodificat (netransferat), iar neparticiparea calatorului la programul turistic nu ii da dreptul acestuia de a solicita vreo rambursare de pret sau vreo despagubire.

Odata cu plata costurilor suplimentare cauzate de transferul contractului sau ulterior acestui moment dar pana la inceperea executarii serviciilor turistice, atat turistul cedent cat si cel care preia contractul se vor prezenta la punctul de lucru ale Agentiei de turism intermediare si vor semna rezilierea contractului initial si incheierea unuia nou. In situatia in care mijlocul de transport este avionul, cedarea contractului este conditionata de posibilitatea transferarii locului in avion, care depinde in mod exclusiv de compania aeriana.

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

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

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

7.10 Turistul are obligatia sa achite la receptia unitatii hoteliere taxa de statiune, taxa de salubritate, precum si alte taxe locale, fara a putea pretinde despagubiri sau returnarea sumelor de la Agentia de turism intermediara. Acestea sunt mentionate in programele anexe si difera in functie de clasificarea hotelului si de destinatie.

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

7.12 Agentia de turism intermediara transmite informarea de plecare pe e-mail sau telefon, cu 2-3 zile inainte de plecare. Turistul se obliga sa anunte agentia de turism intermediara daca si-a modificat datele de contact confirmate in momentul incheierii prezentului contract, si anume e-mail sau telefon.

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

VIII. Modificarea pretului contractului

8.1 Pretul pachetului de servicii turistice este stabilit prin contract.

Orice modificare, referitoare la schimbarea unitatii de cazare, data de plecare, nume sau schimbarea persoanelor titulare de contract sau orice element principal ce face obiectul contractului, la cererea titularului din contract se taxeaza de catre Agentia de turism intermediara cu o suma ce va fi comunicata turistului dupa solicitarea modificarii, iar modificarea se va face numai daca exista aceasta posibilitate si daca nu intra in contradictie cu penalizarile de anulare a pachetului.

Turistul trebuie sa depuna in scris cererea de renuntare/modificare la pachetul de servicii turistice la Agentia la care a achitat serviciile. In caz contrar, cererea nu este luata in considerare.

8.2 Dupa incheierea contractului privind pachetul de servicii de calatorie, preturile pot fi marite unilateral de Agentia de turism organizatoare. Cresterile de preturi sunt posibile numai ca o consecinta directa a schimbarilor legate de cel putin unul dintre urmatoarele aspecte: (i) pretul transportului de pasageri care rezulta din costul carburantilor sau al altor surse de energie, (ii) nivelul taxelor sau al comisiunilor aplicabile serviciilor de calatorie incluse in contract, impuse de parti terte care nu sunt direct implicate in executarea pachetului, inclusiv taxele turistice, taxele de aterizare sau comisiunile de imbarcare sau debarcare in porturi si aeroporturi; si (iii) cursul de schimb relevant pentru pachetul respectiv.

In ipoteza unei cresteri de pret, Agentia de turism intermediara va trimite turistului o notificare in scris privind aceasta crestere, insotita de o justificare a cresterii respective si de un calcul, cu cel putin 15 zile inainte de inceperea executarii pachetului.

IX. Modificari, retrageri, anulari

9.1 Turistul poate inceta contractul privind pachetul de servicii de calatorie in orice moment inainte de inceperea acestuia. In cazul in care turistul inceteaza contractul privind pachetul de servicii de calatorie, acesta poate fi obligat sa plateasca Agentiei de turism intermediara o penalitate de incetare adecvata si justificabila.

9.2 Orice modificare, referitoare la schimbarea unitatii de cazare, data de plecare, nume sau schimbarea persoanei titular de contract sau orice alt element principal ce face obiectul contractului, la cererea titularului acestuia, se poate face numai daca exista aceasta posibilitate si daca nu intra in contradictoriu cu penalizarile de anulare a pachetului. Toate solicitarile de modificare sau anulare se accepta doar in scris si se solutioneaza conform conditiilor aferente fiecarui program/produs.

9.3 Conditii de anulare difera in functie de tipul pachetului de servicii turistice comercializat, de tipul de oferta si vor fi specificate in fiecare rezervare, in rezumatul contractului sau in anexa aferenta produsului vandut.

Conditii standard sunt:

- a) 30% din pretul pachetului de servicii, daca renuntarea se face cu mai mult de 31 zile calendaristice inainte de data plecarii;
- b) 50% din pretul pachetului de servicii, daca renuntarea se face in intervalul 16-30 zile calendaristice inainte de data plecarii;
- c) 100% din pretul pachetului de servicii, daca renuntarea se face intr-un interval mai mic de 16 zile calendaristice inainte de data plecarii;
- d) 100% din pretul pachetului de servicii, in cazul in care turistul a achizitionat pachetul de servicii turistice din cadrul programelor speciale de tip Early Booking, Black Friday, Last Minute, sau alte programe similare indiferent de data la care turistul solicita renuntarea.

Conditiiile standard vor fi inlocuite de cele comunicate mai sus, intotdeauna aplicandu-se conditiile cele mai restrictive pentru turist, respectiv cele mai favorabile pentru agentia de turism organizatoare.

9.4 Agentia de turism intermediara poate inceta contractul privind pachetul de servicii de calatorie si poate oferi calatorului rambursarea completa a tuturor platilor efectuate pentru pachet, dar nu este raspunzatoare pentru plata unor despagubiri suplimentare, in unul dintre urmatoarele cazuri:

a) numarul de persoane inscrise pentru participarea la pachetul respectiv este mai mic decat numarul minim stabilit in contract, iar Agentia de turism organizatoare il instiinteaza pe intermediar cu privire la incetarea contractului in termenul stabilit in contract, dar nu mai tarziu de:

- 20 de zile inainte de inceperea executarii pachetului, in cazul calatoriilor care dureaza mai mult de sase zile;
- 7 saptate zile inainte de inceperea executarii pachetului, in cazul calatoriilor care dureaza intre doua si sase zile;
- 48 de ore inainte de inceperea executarii pachetului, in cazul calatoriilor care dureaza mai putin de doua zile;

b) Agentia de turism organizatoare nu poate executa contractul din cauza unor circumstante inevitabile si extraordinare si instiinteaza agentia intermediara care va instiinta calatorul cu privire la incetarea contractului, fara intarziere si inainte de inceperea executarii pachetului.

9.5 Pe parcursul desfasurarii programului turistic sau prestarii serviciilor turistice, turistul poate renunta total sau partial la serviciile oferite;

in acest caz el nu are dreptul la nicio rambursare sau despagubire.

In cazul in care turistul invoca ca motiv al incetarii unilaterale a contractului motive medicale, rambursarea contravalorii pachetului de servicii turistice se va face de catre compania de asigurare, daca turistul a incheiat o astfel de asigurare storno.

9.6 Daca o parte semnificativa din serviciile de calatorie nu poate fi executata asa cum s-a convenit in contract, Agentia de turism organizatoare va oferi, fara costuri suplimentare pentru turist, servicii alternative corespunzatoare pentru continuarea 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. In cazul schimbarii cazarii, se va oferi o alta unitate de cazare in aceeasi locatie sau zona, in cea mai apropiata varianta fata de cea initiala, disponibila la momentul respectiv. Atunci cand serviciile alternative propuse de Agentia de turism organizatoare au drept consecinta un pachet de o calitate mai scazuta decat cea specificata in contractul privind pachetul de servicii de calatorie, calatorul va beneficia de o reducere adecvata a pretului, stabilita de agentie.

Turistul poate respinge serviciile alternative numai daca acestea nu sunt comparabile cu ceea ce s-a convenit in contract sau daca reducerea de pret acordata este inadecvata.

9.7 Agentia va acorda despagubiri in functie de gradul de nerespectare a obligatiilor din contract.

9.8 In cazul in care din motive independente de Agentia de turism organizatoare, turistul nu va beneficia de unul dintre serviciile incluse in pachet, Agentia de turism organizatoare va returna maxim contravaloarea serviciului respectiv prin intermediul agentiei intermediare.

X. Reclamatii si litigii, asistenta calatilor si raspunderea contractuala

10.1 In cazul in care turistul este nemultumit de serviciile turistice primite, acesta are obligatia de a intocmi o sesizare in scris la fata locului, clar si explicit, cu privire la deficientele constatate, legate de realizarea pachetului de servicii turistice contractat, ce se va transmite prompt atat reprezentantului Agentiei de turism intermediare, cat si prestatorului de servicii turistice (conducerii hotelului, restaurantului,).

10.2 Atat Agentia de turism intermediara cat si prestatorul de servicii turistice vor actiona imediat pentru solutionarea sesizarii. In cazul in care sesizarea nu este solutionata sau este solutionata partial, turistul poate depune la sediul Agentiei de turism intermediare o reclamatie in scris, in termen de maximum 5 zile calendaristice

de la incheierea calatoriei, Agentia urmand ca, in termen de 30 zile calendaristice, sa comunice turistului raspunsul punctual, referitor la situatia semnalata. Nu se vor accepta sesizari care sunt depuse peste termenul admis. Vor fi luate in considerare numai reclamatii facute in nume personal. Nu vor fi acceptate reclamatii facute in numele mai multor persoane la finalul programului, despre care agentia intermediara nu a fost informata in scris la data producerii evenimentului.

10.3 In cazul in care unul din serviciile de calatorie nu se executa in conformitate cu contractul privind pachetul de servicii turistice, Agentia de turism intermediara, daca a fost informata imediat de calator, remedieaza neconformitatea, cu exceptia unuia din urmatoarele cazuri: a) neconformitatea nu poate fi remediata; b) remedierea implica cheltuieli disproporionate, tinand cont de anvergura neconformitatii si de valoarea serviciilor de calatorie afectate.

In cazul in care, pentru astfel de motive, Agentia de turism intermediara nu remedieaza neconformitatea, turistul are dreptul la o reducere de pret. Daca Agentia de turism intermediara nu remedieaza neconformitatea intr-un termen rezonabil stabilit de calator, calatorul poate face el insusi acest lucru si poate solicita rambursarea cheltuielilor necesare.

10.4 Agentia de turism intermediara este absolvita de orice raspundere pentru neconformitatile despre care nu a fost informata imediat de catre turist.

10.5 Turistul nu are dreptul la despagubiri pentru daune in cazul in care neconformitatea apare intr-una din urmatoarele situatii: a) este imputabila calatorului; b) este imputabila unei parti terte care nu are legatura cu furnizarea serviciilor de calatorie incluse in contractul privind pachetul de servicii de calatorie si este imprezibila sau inevitabila; c) este cauzata de circumstante inevitabile si extraordinare.

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

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

10.8 Litigiile care nu pot fi solutionate pe cale amiabila vor fi solutionate pe cale judecatoreasca, instanta competenta fiind cea de la locul incheierii contractului, respectiv sediul Agentiei de turism intermediare.

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

10.10 Pentru contactarea Agentiei de turism intermediare/organizatoare, inclusiv pentru a solicita asistenta atunci cand se afla in dificultate sau sa reclame orice neconformitate sesizata in timpul executarii pachetului, turistul poate folosi urmatoarele date de contact: Agentia de turism intermediara: telefon: 0252323323, 0740761161, e-mail:office@hercules-tour.ro, Agentia de turism organizatoare: Telefon: _____, _____.

XI. Clauze finale

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

Declar pe proprie raspundere ca am luat la cunostinta toate clauzele prevazute in Contract si Anexa la Contract (programul turistic, detaliile serviciilor turistice, prer, alte informari) si sunt de acord cu ele.

Agentia de turism
Hercules Tour

Turist
