

AGENȚIA DE TURISM **patriot**

Bd. Magheru nr. 7, scara 3, parter
sect. 1, BUCUREȘTI
Tel.: 021-314.30.14
021-311.91.99
Fax.: 031-811.53.21
Mobil: 0722-392.932
0744.672.030

E-mail: patriot@agentiapatriot.ro

www.agentiapatriot.ro
www.vacanteturcia.ro

SC PATRIOT TURIST SERVICE SRL R8410669; J40/3435/1996
IBAN RO 32 BTRL 0410 12 02 787 162 XX Banca Transilvania - Magheru
Licență de turism ORGANIZATOR nr. 518

CONT BANCAR EURO: RO78BTRL04104202787162XX - Banca Transilvania

BON DE COMANDĂ SERVICII TURISTICE

Anexă la Contractul de Comercializare a Serviciilor Turistice și/sau a Pachetelor de Servicii Turistice

numărul _____ / _____

Nume călător reprezentant :

CNP :

Nr. Telefon mobil _____

Localitate _____ str. _____

Nr. Bloc scara apart. Județ / sector

Nr. persoane înscrise : _____

Destinația / Țara : _____

Stațiunea / Orașul : _____

NUME HOTELURI & CATEGORIE :

Tip cameră(e) –



Numar nopti _____

Date intrare _____

Date iesire _____

Servicii de masa _____

Rezervare tip early-booking (rezervare timpurie) : DA / NU

ATENTIE !!! REZERVARILE DE TIP EARLY-BOOKING (rezervari timpurii) NU POT FI MODIFICATE SI NICI ANULATE (PENALIZARE 100%), conform contract – cadru de comercializare a serviciilor de calatorie si/sau pachetelor de servicii de calatorie anexat, art VII, pct. 7.1, lit.d) !

Pachet servicii de calatorie : NU / DA

Definiție pentru PACHET de servicii turistice de calatorie, conform prevederilor in vigoare:

O.G. nr 2/2018, privind pachetele de servicii de calatorie si servciile de calatorie asociate
<http://legislatie.just.ro/Public/DetaliiDocument/204233>

ordinul 156/2019 : <http://legislatie.just.ro/Public/DetaliiDocument/210437>

si sait-ului ANPC: <https://www.infocons.ro/ro/dictionar/pachet-de-servicii-turistice>

Combinatia prestabilită a cel puțin două dintre următoarele trei grupe de servicii, cu condiția ca durata neîntreruptă a acestora să depășească 24 de ore sau să cuprindă o înnoptare, și anume, transport, cazare și alte servicii, fără legătură cu transportul sau cazarea sau care nu sunt accesorii ale acestora și care reprezintă o parte semnificativă a pachetului de servicii turistice de calatorie, cum ar fi: alimentație, tratament balnear, agrement și altele asemenea (pentru persoane fizice in scop turistic de calatorie si nu pentru persoane fizice autorizate sau persoane juridice, care nu sunt asigurate, conform legii in vigoare).

Transport : individual / autocar / avion

Transferuri incluse : NU / DA

autocarele vor fi clasificate conform normelor internationale (minim aer conditionat), iar firma de transport este direct raspunzatoare pentru eventualele neplaceri cauzate calatorilor nostri; agentia nu isi asuma raspunderea pt eventualele neplaceri in cazul transportului cu avion si anume : schimbarile orarelor de zbor, intirzieri la plecarea din Romania catre tara de destinatie sau din tara unde v-ati efectuat sejurul inapoi catre Romania, defectiuni ale aparatelor de zbor, greve, revolte, atentate, conditii meteo nefavorabile etc.

NUMELE PERSOANELOR INSCRISE IN EXCURSIE

1. _____

2. _____

3. _____

4. _____



5. _____

6. _____

7. _____

8. _____

9. _____

10. _____

11. _____

12. _____

13. _____

14. _____

15. _____

16. _____

17. _____

18. _____

19. _____

20. _____

21. _____



PRET: _____

TERMENE și MODALITATI DE PLATA

TERMENE DE PLATA :

1. _____

2. _____

3. _____

4. _____

IN CAZUL IN CARE PLATA SE FACE IN LEI CURSUL PRACTICAT ESTE BNR + 2% COEFICIENT DE RISC VALUTAR, in ziua platii.

Prezentul bon de comanda capata valoare contractuala intre agentia de turism organizatoare și client în termen de 3 zile lucratoare de la semnarea lui (termen de confirmare). Exceptie face cazul în care agentia de turism, din cauze obiective, este în imposibilitate de a confirma comanda. În acest caz, agentia de turism are obligatia de a-l informa pe calator în termenul mai sus specificat și de a-i restitui integral suma platita. Conditiiile generale de participare la excursie și voucher-ul fac parte integranta din prezentul in scris.

REZERVARILE DE TIP EARLY-BOOKING (rezervari timpurii) NU POT FI MODIFICATE SI NICI ANULATE (PENALIZARE 100%) !!!

VA RECOMANDAM SA VA INCHEIATI O ASIGURARE STORNO LA O SOCIETATE DE ASIGURARI !

INFORMATII UTILE :

pentru intrarea in **TURCIA** aveti nevoie de pasaport valabil inca 6 luni, aceasta tara nefiind membra a UE, pentru intrarea cu autoturismul proprietate personala aveti nevoie de Carte Verde , cartea verde de pe RCA nu este valabila in Turcia; daca autoturismul este inmatriculat pe persoana juridica aveti nevoie si de procura tradusa in limba turca ; pentru mai multe detalii **SUNATI LA 0722.174.311; 0748.800.861** pt a obtine mai usor actele necesare calatoriei in Turcia cu autoturismul inmatriculat pe alta persoana fizica (neparticipanta la calatorie), persoana juridica sau in leasing sau accesati **saitul**

www.acte-masina-turcia.ro

In tarile membre UE aveti nevoie de Carte de identitate sau pasaport si nu de buletin de identitate. ; pentru mai multe informatii accesati **www.politiadefrontiera.ro** ;



Asigurarile medicale vi le puteti incheia accesind linkul de mai jos :

<https://www.allianzdirect.ro/asigurare/produs/calatorie/detalii-baza-calatorie.html>

ATENTIE!!! TURCIA ESTE O TARA MUSULMANA IAR IN RESTAURANTELE HOTELURILOR PENTRU CARE V-ATI FACUT REZERVARE NU VETI GASI PREPARATE DIN CARNE DE PORC!!!

PRECIZEZ CA ACCEPT în MOD IREVOCABIL DATELE INSCRISE în ACEST BON DE COMANDA, PRECUM și CONTRACTUL – CADRU DE COMERCIALIZARE A SERVICIILOR/PACHETELOR DE SERVICII TURISTICE DE CALTORIE, în NUMELE MEU PRECUM și AL TUTUROR PERSOANELOR PENTRU CARE AM FACUT PREZENTA COMANDA.

CALATOR/TURIST,

AM PRELUAT COMANDA,

Patriot Turist Service SRL – Agentia PATRIOT

Numele si prenumele _____

agent turism ȘERBĂNESCU DAN

Semnatura

semnatura

CONSIMȚĂMÎNT DE FOLOSIRE A DATELOR CU CARACTER PERSONAL

Subsemnatul

Sînt de acord ca PATRIOT TURIST SERVICE SRL să folosească datele personale înscrise în Contractul de comercializare a serviciilor de calatorie și/sau pachetelor de servicii de calatorie, numărul _____ DOAR pentru următoarele scopuri: să facă rezervările menționate în Contract și să elibereze documentele financiar-contabile.

Precizez că accept în mod irevocabil în numele meu, precum și al tuturor persoanelor înscrise în contract.

Numele și prenumele _____

Semnătura _____

Data _____



Deoarece modificarea rezervărilor necesită muncă suplimentară, agenția de turism PATRIOT percepe următoarele taxe:

- Modificarea unui nume din rezervare: 100 lei / persoană

CĂLĂTOR – TURIST,

Agenția de turism PATRIOT

Numele și prenumele

agent turism _____

CONTRACT – CADRU

de comercializare a unui serviciu de calatorie sau a pachetelor de servicii de calatorie

PARTILE CONTRACTANTE

Societatea PATRIOT TURIST SERVICE SRL, cu sediul in Bucuresti, Bd. Magheru, nr.7, scara 3, parter, sector 1, cod postal 010322, CUI/CIF: RO8410669; J40/3435/1996, titulara a Licentei de Turism nr. 518/10.01.2019, pentru Agentia de Turism PATRIOT; A.N.S.P.D.C.P. nr. 7302; capital social 25000 lei, Polita de Insolvabilitate pt. comercializarea pachetelor de servicii de calatorie, seria I, nr. 52210, valabila : 01.01.2019-31.12.2019, la OMNIASIG V.I.G. SA; conturile bancare pentru lei : RO32BTRL04101202787162XX si pentru EURO : RO78BTRL04104202787162XX, la Banca Transilvania – Agentia Magheru, Bucuresti, Swift : BTRLRO22; telefon 021.314.30.14; 021.311.91.99; 0744.672.030; fax 021.313.15.09, e-mail patriot@agentiapatriot.ro , reprezentata prin Dan Serbanescu, in calitate de Director General/Administrator, in calitate de ORGANIZATOR

și

Calatorul/Turistul sau reprezentantul calatorilor/turistilor, cu datele de identitate prezentate in Bonul de Comanda si / sau voucher, au convenit la incheierea prezentului contract, numele tuturor calatorilor participanti la excursie/sejur fiind mentionate in Bonul de Comanda, anexat acestui contract.

I. OBIECTUL CONTRACTULUI

1.1 Obiectul contractului il constituie vanzarea de catre Organizator/Agentia Patriot a unui serviciu de calatorie sau a pachetului de servicii de calatorie sau a serviciilor de calatorie asociate, inscise in bonul de comanda anexat, in voucher, bilet de odihna-tratament, bilet de excursie si alt inscris anexat prezentului contract si eliberarea documentelor de plata si calatorie.

1.2 Intra sub incidenta acestui contract atat calatorul/turistul titular (cel care semneaza contractul turistic de calatorie), cat si calatorii/turistii care sunt specificati in bonul de comanda si voucher.

1.3 Prezentul contract intra in vigoare numai dupa achitarea avansului sau plata integrala de catre calator(i)/turist(i) a serviciului de calatorie sau a pachetelor de calatorie solicitate.

II. INCHEIEREA CONTRACTULUI

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

a) înainte de confirmarea rezervarii, in momentul semnarii lui de catre calator/turist si prin acceptarea conditiilor contractuale de servicii de calatorie, inclusiv in cazul celor achizitionate la distanta, prin mijloace electronice;

b) in momentul in care calatorul/turistul primește confirmarea scrisă a rezervării de la organizator/agenție, in cel mult 60 de zile calendaristice de la data întocmirii bonului de comanda. Este responsabilitatea agenției de turism de a informa calatorul/turistul, prin orice mijloace convenite în scris cu acesta (telefon, e-mail, fax etc.), dacă rezervarea pe care a solicitat-o s-a confirmat.

Pentru procesarea unei rezervări de servicii de calatorie, Agenția poate solicita plata unui avans cuprins între 20% - 100 % din prețul serviciului/pachetului de servicii de calatorie, în funcție de data la care calatorul/turistul solicita serviciile si de condițiile contractuale speciale ale ofertei de calatorie solicitate. Daca inscrierea intervine cu mai puțin de 30 zile inaintea plecării, serviciul / pachetul de calatorie se va achita integral. In cazul nerespectării termenelor de plata, organizatorul/agentia isi rezerva dreptul de a anula rezervarea.

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

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

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

2.2. În cazul în care prezentul contract este pus integral la dispoziția calatorului/turistului sub formă de catalog, pliant, alte înscrisuri, site-ul (pagina web) agenției/organizatorului sau alte mijloace de comunicare electronică (e-mail, fax, etc.), obligația de informare a calatorului/turistului este considerată îndeplinită, prin înscrierea acestei informații în oricare dintre documentele de călătorie sau documentele fiscale furnizate de Agenție, nefiind necesară încheierea în formă scrisă a contractului cadru de comercializare a serviciului / pachetelor de servicii de calatorie, respectiv dacă prezentul contract prezentat calatorului în modalitățile prevăzute mai sus, conține informațiile prevăzute la art. 7 alin. (3) din Ordonanța Guvernului nr. 2/2018, privind activitatea de comercializare a serviciului / pachetelor de servicii de calatorie si serviciile asociate, precum si pentru modificarea unor acte normative. Informațiile și fotografiile prezentate în cataloagele, ofertele speciale, site-urile, materialele publicitare sunt orientative și au caracter informativ, fără însă a afecta calitatea și cantitatea serviciilor de calatorie contractate de calator/turist.

2.3. Contractul incheiat in dublu exemplar, unul pentru organizator/agentie si unul pt calator/turist, încetează de drept odată cu finalizarea prestării efective a serviciului/ pachetului de servicii de calatorie, înscise în documentele de călătorie.

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

2.5 Conform Regulamentului UE 2016/679, cu privire la protecția datelor cu caracter personal, este necesar ca titularul de contract să dea o declarație de consimțământ privind prelucrarea datelor personale, atât în nume propriu cât și a celor înscrise pentru rezervare, inclusiv a minorilor, dacă sunt.

III. PREȚUL CONTRACTULUI ȘI MODALITĂȚILE DE PLATĂ

3.1 Prețul contractului este specificat în bonul de comandă și pe factura și cuprinde costul serviciilor de călătorie efective, comisionul organizatorului/Agentiei Patriot și T.V.A. Prețurile sunt valabile pentru cetățenii români. Dacă prețul nu este specificat în prezentul contract, atunci acesta este specificat în bonul de comandă, alte documente de călătorie, cataloage, pliante, alte înscrisuri puse la dispoziție calatorului/turistului, site-ul agenției, alte mijloace de comunicare electronică și/sau pe factură.

În situația contractării serviciilor de călătorie în regim early booking-EB (rezervări timpurii) sau oferte speciale-SPO, reducerea este inclusă în serviciul / pachetul de călătorie, iar reducerea se aplică numai serviciilor de cazare, conform ofertei furnizorilor de servicii de călătorie. În acest caz, orice modificare a contractului, solicitată de calator/turist, determină anularea rezervării cu penalizări/daune și refacerea acesteia la prețul și condițiile din momentul reinscrierii. De asemenea, nerespectarea condițiilor de plată aplicate rezervărilor tip EB sau SPO, determină modificarea prețului serviciilor de călătorie/pachetului de servicii de călătorie, conform ofertei standard.

3.2 Avansul poate fi între 20%-100% din prețul stabilit pentru serviciile/pachetele de servicii de călătorie interne/externe și este prevăzut în bonul de comandă, după caz, în funcție de condițiile contractuale speciale ale ofertei solicitate și poate fi necesar pentru procesarea unei rezervări de servicii de călătorie. În cazul în care s-a perceput un avans, plata finală se stabilește la încheierea acestui contract și va fi menționată pe bonul de comandă și unde este cazul pe factura, de preferat, cu minimum 15 zile înainte de începerea sejurului.

Neplata la termenele specificate în bonul de comandă și factura, atrage anularea comenzii/contractului și penalizări/daune conform acestui contract și bon de comandă, cu reținerea întregului avans achitat până la acea dată.

Plata serviciilor de călătorie contractate se va face conform legii, în lei pt serviciile de călătorie interne și în euro sau în lei pt serviciile externe, numerar la organizator sau numerar (foaie de varsamant) și/sau cu ordin de plată prin bancă, adică numerar la organizator: maximum 5.000 lei sau echivalentul în valută (la persoanele juridice) și 10.000 lei sau echivalentul în valută (la persoanele fizice) și restul facturii/contractului/bonului de comandă, prin bancă sau toată suma prin bancă, în conturile organizatorului Patriot Turist Service SRL, în lei și în euro (sau în lei, la cursul BNR din ziua plății + 2% coeficient de risc valutar, pentru ofertele cu valoarea în valută), dar într-o singură monedă.

În cazul în care, un pachet de călătorie se semnează la un preț, iar după un anumit timp, poate chiar a doua zi de la semnarea contractului, Agenția Patriot modifică prețul de website, prețul din bonul de comandă și contractul deja semnat nu se modifică, acesta intrând în vigoare în momentul încheierii unei noi comenzi și unui nou contract și determină anularea rezervării cu penalizări/daune și refacerea acesteia la prețul și condițiile din momentul reinscrierii !!!

Condițiile de plată de mai sus (oferta standard și oferte EB, SPO) se aplică în toate cazurile, cu excepția celor în care programul valorificat / confirmat are propriile reguli de achitare (vezi condițiile ofertei sau ale programului turistic de călătorie).

IV. DREPTURILE ȘI OBLIGAȚIILE ORGANIZATORULUI/AGENTIEI PATRIOT

4.1 Organizatorul se obligă să furnizeze calatorului/turistului un bon de comandă, care însoțește contractul, în care sunt precizate persoanele care călătoresc, hotelul, perioada de sejur, tip de masă, tip cameră, preț (cu tipul de ofertă acceptat/solicitat de către calator/turist), serviciile turistice de călătorie solicitate sau pachetul de servicii de călătorie solicitat.

4.2 În cazul în care, înainte de începerea executării sejurului sau pachetului de servicii de călătorie, agenția organizatoare este constransă să modifice semnificativ oricare dintre principalele caracteristici ale serviciilor de călătorie (de exemplu: serviciile incluse în pachet, datele de călătorie, modificarea categoriei unității de cazare), precum și cerințele speciale ale calatorului acceptate în prealabil de organizator, calatorul are posibilitatea ca, într-un termen de 5 zile, să accepte modificarea propusă sau să înceteze contractul, fără a plăti vreo penalitate de încetare.

4.3 În cazul achiziționării unui pachet de servicii de călătorie, având în componență și asigurarea transportului pe cale aeriană, transportatorul aerian, fără a cere acordul agenției de turism care derulează programul turistic de călătorie, are dreptul de a modifica orele de zbor. Prin urmare, organizatorul nu este răspunzător pentru decolarea/aterizarea avioanelor la o altă oră decât cea înscrisă în programul de călătorie. Pentru aceste întârzieri, compania aeriană este obligată să asiste calatorii, conform Regulamentului (CE) nr. 261/2004 al Parlamentului European și al Consiliului din 11.02.2004, de stabilire a unor norme comune în materie de compensare și de asistență a pasagerilor în eventualitatea refuzului la îmbarcare și anularii sau întârzierii prelungite a zborurilor și de abrogare a Regulamentului (CEE) nr 295/91, implementat prin HG nr. 1912/2006. Orice problemă privind operarea zborului și acțiunile adiacente acestuia intră în competența și responsabilitatea transportatorului, biletul de avion reprezentând contractul între pasager și transportator. În cazul acestor pachete de servicii de călătorie, ziua de plecare și ziua de sosire nu sunt considerate zile turistice de călătorie, acestea fiind destinate transportului.

4.4 În situația achiziționării unui produs de tip croazieră, linia de croazieră poate modifica din motive ce țin de siguranța navigării, numărul cabinei și locația acesteia pe punți (o punte inferioară, una superioară, mai spre pupa sau spre prova, etc.), doar cu o cabină de aceeași categorie ca cea rezervată inițial, caz în care calatorul nu va fi despăgubit în niciun mod, având în vedere că este vorba de același tip de cabină ca și cel rezervat.

4.5 Organizatorul poate modifica prețul contractului în sensul majorării sau diminuării, după caz, arătând totodată modul de calcul al majorărilor sau diminuărilor de preț ale contractului și numai dacă modificarea are loc ca urmare a variațiilor costurilor de transport de pasageri care rezultă din costul carburanților sau a altor surse de energie, a redevențelor și a taxelor aferente serviciilor de aterizare, debarcare/îmbarcare în porturi și aeroporturi, a taxelor sau al comisioanelor aplicabile serviciilor de călătorie incluse în contract, impuse de părți terțe care nu sunt direct implicate în executarea pachetului ori a cursului de schimb valutar relevant serviciului/ pachetului de servicii de călătorie contractat. Prețurile stabilite în contract nu pot fi majorate, în niciun caz, în cursul celor 20 de zile calendaristice care preced data plecării. Dacă

creșterea pretului depășește 8% din pretul total al pachetului, calatorul are posibilitatea, ca în termen de 3 zile, să accepte modificarea propusă sau să înceteze contractul, fără a plăti vreo penalizare/daună de încetare.

4.6 În cazul în care, după începerea călătoriei turistice, o parte importantă din serviciile de calatorie prevăzute în contract nu este realizată sau organizatorul constată că nu le va putea realiza, aceasta este obligat:

a) să ofere calatorului/turistului alternative corespunzătoare în vederea continuării călătoriei turistice, fără majorarea prețului, respectiv serviciile de calatorie oferite să fie de aceeași calitate și cantitate;

b) să restituie calatorului/turistului sumele ce reprezintă diferența dintre serviciile de calatorie achitate și cele efectiv prestate în timpul călătoriei turistice.

4.7 ÎN SITUAȚIA DE SUPRA-REZERVARE (OVERBOOKING) a unui hotel, determinată de activitatea hotelierilor, înainte sau după începerea calatoriei, organizatorul este obligat să ofere o altă variantă de hotel, în aceeași zonă sau într-o zonă cât mai apropiată, la aceeași categorie sau o categorie superioară, fără să modifice prețul. În cazul care, situația de supra-rezervare (overbooking) este anunțată calatorului sau reprezentantului grupului de calatori, cu minimum 3 zile înainte de data plecării, calatorul poate accepta varianta propusă sau poate anula calatoria fără penalizări-daune, fără a avea însă dreptul de a solicita despăgubiri suplimentare.

Organizatorul se obligă să informeze calatorul imediat ce ia la cunoștință de modificarea survenită, iar astfel de situații neprevăzute și nedeterminate de acesta, nu sunt considerate a modifica prevederile esențiale ale contractului, nefiind de natură a afecta excursia (circuitul, sejurul).

4.8 Organizatorul nu răspunde pentru obiectele de uz personal pe care calatorii le țin în camerele hotelurilor sau în mijloacele de transport și nu răspunde de defectiunile/neregulile mijloacelor de transport proprii ale calatorilor sau de unitățile de cazare și mijloacele de transport rezervate prin alte agenții de turism sau de transport, închiriere mașini etc. și va recomanda încheierea unor asigurări care să poată despăgubi calatorul, pt diverse situații neprevăzute, la orice societate de asigurări agreată de către calator.

4.9 Organizatorul este răspunzător pentru buna executare a obligațiilor asumate prin contract, cu excepția următoarelor cazuri:

a) când neîndeplinirea sau îndeplinirea defectuoasă a obligațiilor asumate prin contract se datorează calatorului/turistului;

b) când neîndeplinirea obligațiilor se datorează unor cauze de forță majoră sau a unor împrejurări pe care nici organizatorul, nici prestatorii de servicii nu le puteau prevedea sau evita, inclusiv, dar fără a se limita la: modificarea companiei aeriene, de orar sau de itinerar, întârzieri în traficul mijloacelor de transport, defectarea mijlocului de transport, accident, blocaje, lucrări sau reparații pe drumurile publice, condiții meteo nefavorabile, greve, revolte, războaie, cutremure, inundații, atacuri teroriste, neîndeplinirea grupului minim, urmare a unor renunțări de ultimă oră sau a neobținerii vizelor pentru toți participanții la calatorie/excursie/circuit etc. Organizatorul nu este răspunzător pentru prejudiciile cauzate calatorului ca urmare a întârzierilor curselor de transport (linie, charter sau low-cost), a pierderilor/deteriorărilor de bagaje, precum și a altor împrejurări care revin exclusiv în sarcina transportatorului, în temeiul actelor normative specifice și organizatorul nu este obligat să ramburseze c/valoarea serviciilor achiziționate;

c) când neîndeplinirea obligațiilor se datorează unui tert, care nu are legătura cu furnizarea serviciilor prevăzute în contract, iar cauzele care au determinat neîndeplinirea obligațiilor au un caracter imprevizibil și inevitabil.

4.10 Organizatorul are obligația să furnizeze în scris calatorului sau prin orice mijloc de comunicare electronică convenite în scris cu calatorul (e-mail, fax, sms, etc), cu cel puțin 3 zile înainte de data plecării, următoarele informații:

a) orele, locurile escalelor și legăturile, precum și, după caz, locul ce urmează să fie ocupat de calator în mijloacele de transport incluse;

b) denumirea, sediul/adresa, numerele de telefon/fax ale reprezentanței locale a organizatorului și/sau detailistului ori în lipsa acestuia, un număr de telefon de urgență, care să permită contactarea organizatorului și/sau detailistului;

c) pentru calatoriile minorilor neînsoțiți de părinți, informații care să permită părinților stabilirea unui contact direct cu copilul sau cu responsabilul de la locul cazării copilului;

d) obligațiile calatorului prevăzute în acest contract;

e) informații despre posibilitatea încheierii unui contract de asigurare, care să acopere taxele de transfer sau a unui contract de asistență, care să acopere taxele de repatriere în caz de accidente, de boală sau de deces, a unui contract de asigurare pentru bagaje ori a unei asigurări storno sau medicale de calatorie în străinătate, la orice firmă de asigurări, agreată și acceptată de către calator (de exemplu: <https://www.allinazdirect.ro/asigurare/produs/calatorie/detalii-baza-calatorie.html> sau www.omniasig.ro etc). Chiar dacă aceste asigurări sunt optionale, organizatorul, Agenția Patriot recomandă încheierea asigurărilor și citirea „Condițiilor generale de asigurare” ale asigurătorilor !!!!

4.11 Organizatorul este obligat să acorde prompt asistență calatorului aflat în dificultate, în cazul situațiilor de forță majoră sau a unui eveniment pe care nici agenția de turism organizatoare, nici furnizorul sau prestatorul de servicii, cu tot efortul depus, nu îl puteau prevedea sau evita, însă fără a cere despăgubiri materiale de către calator organizatorului.

V. DREPTURILE ȘI OBLIGAȚIILE CALATORULUI/TURISTULUI

5.1 În cazul în care calatorul nu poate să participe la calatoria turistică, independent de motivele care stau la baza imposibilității de participare, acesta poate (în funcție de condițiile furnizorilor de servicii: transportatori, sisteme de rezervări, oferte speciale de orice fel etc.) să ceseze contractul unei terțe persoane, care îndeplinește toate condițiile aplicabile serviciilor/pachetului de servicii de calatorie contractat (cu excepția rezervărilor timpurii – early booking sau a celor care au condiții aparte de rezervare și care nu permit acest lucru, decât cu anularea lor și contractarea altor servicii turistice de calatorie noi, cu condițiile din acel moment), cu obligația de a anunța în scris organizatorul cu cel puțin 7 zile înaintea datei de plecare. În acest caz, între calatorul care nu poate participa la calatoria turistică contractată (cedentul), terța persoană-noul calator (cesionarul) și agenția de turism organizatoare (debitor cedat), urmează a se încheia un contract de cesiune, cu privire la serviciile/pachetul de servicii de calatorie contractate și cesionate. Responsabilitatea încheierii contractului de cesiune revine, după caz, fie cedentului, fie cesionarului și niciodată agenției de turism organizatoare (debitorului cedat). Calatorul care cedează pachetul sau de servicii de calatorie, precum și cesionarul sunt responsabili în mod solidar la plata prețului calatoriei și a eventualelor costuri/daune suplimentare, apărute cu ocazia acestei cedări.

În cazul în care, mijlocul de transport este avionul, cesiunea contractului poate fi efectuată, numai dacă există posibilitatea transferării locului de zbor sau a achiziționării unui nou bilet de avion, la preț integral. De asemenea, pt călătoriile care necesită îndeplinirea unor condiții speciale, ex: obținerea vizelor turistice de călătorie etc, se va ține seama de acestea pt cesiunea contractului.

5.2 În cazul voucherelor (V)/biletelor de odihnă și tratament (BOT), cu locul de desfășurare în România, călătorul are obligația să respecte programul de acordare a serviciilor în România, respectiv:

- în stațiunile de pe litoral, cazarea se face, de regulă, începând cu ora 18.00 a zilei de intrare înscrisă pe voucher/BOT ca data de intrare și se termină, de regulă, la ora 12.00 a zilei înscrise pe voucher/BOT ca data de ieșire;
- în stațiunile din România, altele decât cele de pe litoral, cazarea se face, de regulă, începând cu ora 14.00 a zilei de intrare înscrisă pe voucher/BOT ca data de intrare și se termină, de regulă, la ora 12.00 a zilei înscrise pe voucher/BOT ca data de ieșire;
- în străinătate cazarea se face, de regulă, începând cu ora 16.00 a zilei de intrare înscrisă pe voucher ca data de intrare și se termină, de regulă, la ora 12.00 a zilei înscrise pe voucher ca data de ieșire.

În funcție de destinație, orele de intrare, respectiv ieșire, se pot modifica și sunt decise de unitățile de cazare, iar în unele țări (de exemplu, în Grecia sau alte țări europene sau non europene), dacă călătorul ajunge în cursul nopții, aproximativ între orele 22:00 și 08:00, trebuie să anunțe la unitatea de cazare (hotelurile sau pensiunile mici), în prealabil, în timpul programului de lucru al acestora, întrucât s-ar putea să găsească ușa închisă și să nu se poată efectua cazarea, decât în ziua următoare, fără ca acesta să poată pretinde despăgubiri de la agenția de turism organizatoare.

Eventualele costuri suplimentare generate de neeliberarea spațiilor de cazare până cel târziu la orele specificate mai sus, cad în sarcina exclusivă a călătorului.

Repartizarea pe tipurile de camere revine în sarcina recepției din unitățile de cazare, în funcție de disponibilități și acest lucru nu poate fi influențat de organizator.

5.3 În cazul în care prețurile stabilite în contract sunt majorate cu peste 8%, indiferent de motivele majorării, conform art. 4.5, călătorul poate înceta contractul, având însă dreptul la rambursarea imediată de către organizator a sumelor plătite, inclusiv comisionul.

5.4 Călătorul este obligat să comunice organizatorului, în termen de 5 zile calendaristice de la primirea înștiințării prevăzute la cap. IV pct. 4.2 privind modificarea prevederilor esențiale ale contractului sau în timp util înainte de începerea călătoriei, în cazul aplicării clauzelor prevăzute în cap. IV pct. 4.10 literele b) și c), hotărârea sa de a opta pentru:

- a) încetarea contractului, fără plata penalităților/daunelor sau
- b) acceptarea noilor condiții ale contractului.

5.5 În cazul în care călătorul decide să participe la călătoria asupra căreia s-au operat modificări în condițiile cap. IV pct. 4.2, se consideră că toate modificările au fost acceptate și călătorul nu poate solicita despăgubiri ulterioare datorate modificărilor de acest tip.

5.6 În cazul în care călătorul încetează contractul în temeiul pct. 5.4 sau Organizatorul anulează călătoria turistică înainte datei de plecare, călătorul are dreptul:

- a) să accepte la același preț un alt serviciu / pachet de servicii de călătorie de calitate echivalentă sau superioară, propus de organizator;
- b) să accepte un serviciu / pachet de servicii de călătorie de calitate inferioară, propus de organizator, cu rambursarea imediată a diferenței de preț, în sensul rambursării diferenței de preț dintre cele două servicii / pachete de călătorie, la momentul încheierii noului contract de prestare de servicii;
- c) să i se ramburseze imediat toate sumele achitate în virtutea contractului.

5.7 În toate cazurile menționate la pct. 5.6, călătorul are dreptul să solicite organizatorului și o despăgubire, al cărei cuantum poate fi stabilit prin acordul comun al părților sau în baza unei hotărâri a instanței de judecată, pentru neîndeplinirea prevederilor contractului inițial, cu excepția cazurilor în care:

- a) anularea s-a făcut datorită nerealizării numărului minim de persoane menționat în contract, respectiv 75% din capacitatea mijlocului de transport necesar pt ca serviciile din pachet să poată fi executate, iar organizatorul a informat în scris călătorul cu cel puțin 20 zile calendaristice premergătoare datei plecării;
- b) anularea s-a datorat unui caz de forță majoră (circumstanțe imprevizibile, independente de voința celui care le invocă și ale căror consecințe nu au putut fi evitate, în ciuda oricăror eforturi depuse, în aceasta nefiind incluse suprarezervările, caz în care responsabilitatea revine companiei aeriene sau unității de cazare) sau unor cauze dintre cele prevăzute la cap. IV pct. 4.9 lit. b);
- c) anularea s-a făcut din vina călătorului.

5.8 Călătorul are dreptul să înceteze în orice moment, în tot sau în parte, contractul, iar în cazul în care încetarea îi este imputabilă este obligat să despăgubească organizatorul pentru prejudiciul creat acestuia, conform cap. VII, din prezentul contract, cu excepția cazurilor de forță majoră definite conform legii, survenite după încheierea contractului și dovedite prin înscrisuri emise de Ministerul Afacerilor Externe, aviz emis de Camera de Comerț și Industrie a României sau orice alt mijloc de probă. Despăgubirea se poate ridica la maximum prețului serviciului / pachetului de servicii de călătorie contractat.

5.9 În cazul în care călătorul alege să se mute la un alt hotel decât cel contractat inițial și achitat, responsabilitatea financiară a renunțării îi aparține. Organizatorul va rezolva cerințele călătorului în limita posibilităților, eventualele diferențe de preț urmând a fi suportate de către călător.

În situația în care călătorul solicită nemotivat schimbarea hotelului, structurii camerelor sau a oricăror dintre servicii (bilete de transport etc), aceasta echivalează cu încetarea contractului, cu aplicarea penalităților/daunelor prevăzute la cap. VII, din prezentul contract la momentul respectiv și încheierea unui nou contract.

5.10 Călătorul este obligat să achite la recepția unității hoteliere taxa de stațiune, taxa de parcare, de salubritate, precum și alte taxe locale (drum, vignete, pod, vize etc), fără a putea pretinde despăgubiri sau returnarea sumelor de la organizator.

5.11 Călătorul este obligat să prezinte la recepția unității hoteliere actele sale de identitate valabile, precum și documentul de călătorie eliberat de agenție (voucherul, BOT etc), în vederea acordării serviciilor turistice de călătorie. În cazul în care călătorul beneficiază de bilete de odihnă și tratament (BOT), este obligat să prezinte la recepția unității hoteliere biletul de trimitere de la medicul de familie și dovada plății contribuțiilor pentru asigurări sociale, la zi, eventual și cardul de sănătate etc.

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

Calatorul este obligat să citească contractul integral și să achite contravaloarea serviciului / pachetului de servicii de calatorie, conform dispozițiilor cap III, fiind totodată obligat să verifice cu atenție toate actele eliberate de către agenția de turism organizatoare și să retina informațiile referitoare la plecare, eventual să se și intereseze/ informeze pe diverse site-uri de internet de specialitate despre produsele cumparate sau pe care dorește să le cumpere dintr-o agenție de turism (Softpedia, Tripadvisor, Holidaycheck etc).

5.13 Dacă pentru efectuarea călătoriei este necesară îndeplinirea de către calator a unor formalități suplimentare (de exemplu, călătoria împreună cu minori, situația în care numele turistului calator este schimbat ca urmare a căsătoriei/desfacerii ei, etc.), acesta are obligația de a îndeplini toate cerințele legale. Pentru o informare optimă, organizatorul recomandă și consultarea site-ului Poliției de Frontieră (www.politiadefrontiera.ro). În cazul în care calatorul nu își respectă obligația de a se informa cu privire la formalitățile suplimentare necesare în vederea efectuării călătoriei, care nu sunt în sarcina organizatorului (de ex., acte legale de transport necesare, în cazul călătoriei cu minori, originalul certificatului de naștere al minorului, prin care să ateste că este însoțit de ambii părinți sau împuternicire din partea părintelui sau reprezentantului legal ce nu îl însoțește și cazier judiciar al persoanei care declară că-l însoțește și nu este unul dintre părinți, valabilitate carte de identitate/pasaport/viza sau orice alte documente suplimentare - enumerarea fiind exemplificativă), organizatorul este exonerat de orice răspundere în cazul imposibilității efectuării călătoriei.

Organizatorul recomandă consultarea site-ului Ministerului de Externe - <http://www.mae.ro/travel-alerts>, a site-ului www.politiadefrontiera.ro și/sau informarea la diferite Consulate/Ambasade ale țărilor în care dorește să călătorească (mai ales dacă calatorul trebuie să obțină vize turistice, înaintea plecării în calatorie, pe o anumită perioadă de timp etc.), iar pentru transportul individual, cu mașina proprie sau împrumutată a calatorului, informarea în prealabil despre documentele necesare transportului cu mașina proprie sau împrumutată de către calator (de exemplu : www.acte-masina-turcia.ro etc.), informarea despre obligativitatea deținerii de către calator a asigurărilor de tip RCA, Carte Verde și CASCO, storno, medicale de calatorie, asigurări pentru sporturi extreme etc. (de ex. : www.omniasig.ro etc.), a carnetului de conducere internațional, talon etc., în cazul în care pleacă cu autoturismul, informarea despre valabilitatea și obligativitatea pasaportului în țările care sunt în afara Uniunii Europene - UE (minimum 6 luni din momentul întoarcerii în țara din calatoria în străinătate și disponibilitatea unei sau a mai multor pagini din pasaport pentru ștampila de viza turistică) și/ sau a cărții de identitate și/sau a pasaportului pentru țările din UE, calatorul răspunde de corectitudinea informațiilor oferite organizatorului pentru rezervare etc.

În cazul pierderii, furtului sau reținerii documentelor legale de către organele competente ale statului pe teritoriul cărui s-a produs evenimentul, urmare a încălcării legilor în vigoare, organizatorul nu este răspunzător și calatorul este direct răspunzător și eventualele daune morale și materiale cad direct în sarcina calatorului care a încălcat legea și răspunde direct în fața acesteia.

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

5.15 În cazul în care o singură persoană angajează servicii de calatorie pentru un număr mai mare de calatori, condițiile contractuale se extind în mod automat asupra întregului grup pentru care calatorul semnează contractul și au fost achitate serviciile de calatorie.

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

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

5.18 În cazul în care calatorul, care a intrat pe teritoriul statului în care se realizează serviciul / pachetul de servicii de calatorie 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.

5.19 Biletele de avion sunt valabile la clasa turist (economic) a companiilor aeriene, atât pe cursele regulate/linie, low-cost, cât și cele charter, dacă calatorul nu solicită și achită alta clasa superioară în mod special. Se accepta bagaje între 0-20 kg/bagaj/persoana la cală și de 5 kg/bagaj/persoana de mână pentru fiecare persoană platitoare, în funcție de regulamentul companiei aeriene, menționat pe biletul de avion. Agenția organizatoare nu răspunde pentru depășirea greutății maxime admise pentru fiecare calator în parte, a sumelor de bani nelegale tranzitate de către calator, a medicamentelor sau a lucrurilor de orice natură, ilegale, transportate de către calator, de aceea Agenția recomandă ca acesta să se intereseze din timp la compania de transport, Poliția de Frontieră sau Consulate/Ambasade despre lucrurile care sunt interzise la transport și când se tranzitează vama (carne, lactate, combustibil, țigări, marfa, medicamente cu/fără rețetă, sume de bani pe care trebuie să le declare la vama, obiecte interzise, droguri, arme etc) și să nu tranziteze lucruri ale altor persoane, întrucât toate problemele care decurg de la încălcarea legii sunt suportate integral de către calator, fără ca organizatorul să poată fi tras la răspundere de către calator sau de organele competente, penalizarea/daunele pentru serviciile de calatorie plătite la Agenția organizatoare fiind de 100% din prețul contractului de servicii turistice de calatorie.

VI. MODIFICAREA REZERVĂRII

O modificare de rezervare presupune schimbarea unor date din rezervarea inițială, deja confirmată de către Agenția organizatoare Patriot (modificare de nume turști calatori, tip de camera, perioada sejur, nume hotel, transport etc); aceste modificări pot fi făcute în afara perioadelor de penalități din contract sau conform termenelor din ofertele scrise pentru perioade cu evenimente speciale, cu rezerva acceptării acestora de către furnizorii de servicii, în condițiile impuse de furnizorii de servicii de calatorie și în funcție de disponibilitățile din acel moment.

Pentru ofertele care beneficiază de reducere timpurie (early booking – EB) nu se accepta modificări sau anulari (perioadă, tip camera, nume, număr persoane etc) după data expirării ofertei EB. Orice modificare după această dată, atrage

dupa sine recalcularea serviciului / pachetului de calatorie, conform ofertei standard (fara niciun fel de reducere), fara a se mai aplica reducerile EB.

Modificarile solicitate (la ofertele standard, oferte speciale: EB, SPO, cu clauze speciale, la transport etc) pot fi facute numai cu rezerva acceptarii acestora de catre furnizorii de servicii si in conditiile impuse de catre acestia si in functie de disponibilitatile si preturile din acel moment.

VII. RENUNȚĂRI , PENALIZĂRI (DAUNE), DESPAGUBIRI. LIMITAREA RASPUNDERII

7.1 In cazul in care calatorul renunta din vina sa la serviciul / pachetul de servicii de calatorie interne/externe, din oferta standard (fara reduceri), care face obiectul prezentului contract, el datoreaza Agentiei organizatoare penalizari/daune, dupa cum urmeaza:

- a) 450 lei de camera, daca renuntarea se face cu mai mult de 30 zile calendaristice inainte de data plecarii;
- b) 50% din pretul serviciului / pachetului de servicii , daca renuntarea se face in intervalul 16 – 30 zile calendaristice inainte de data plecarii;
- c) 100% din pretul serviciului / pachetului de servicii, daca renuntarea se face intr-un interval mai mic de 16 zile calendaristice inainte de data plecarii sau pentru neprezentarea la program;
- d) 100% din pretul serviciului / pachetului de servicii, in cazul in care calatorul a achizitionat serviciul / pachetul de servicii de calatorie din programul special (de exemplu : oferte cu reduceri timpurii early-booking/EB, oferte last-minute, oferte speciale SPO, de Paste/ An Nou, festivaluri, congrese, conferinte etc, oferte cu bilete de avion cursa linie/charter/low-cost etc).

Aceste conditii de anulare/penalizare indicate la art. 7.1 sunt standard si se aplica in toate cazurile, cu exceptia celor in care serviciul / programul valorificat / confirmat are propriile reguli de anulare/ penalizare (vezi conditiile ofertei sau ale programului turistic de calatorie– exemplu: programe de Revelion, turism individual, turism intern, croaziere, destinatii exotice, sisteme de rezervari, cu propriile reguli de anulare/penalizare etc).

Titularul contractului va raspunde pentru orice modificare/anulare solicitata de oricare dintre calatorii participanti la excursie din bonul de comanda si pe langa penalitatile indicate mai sus, calatorul va suporta si eventualele taxe (de exemplu: taxa pentru obtinerea vizelor etc), daca acestea nu sunt incluse in valoarea contractului.

Biletele de avion rezervate si/sau deja emise pot fi penalizate cu suma integrala, acest lucru diferind de la companie la companie (conform companiei organizatoare pentru cursele charter sau conform regulilor IATA – penalizari conform grilei aeriene, pentru cursele linie), daca se doreste anularea sau modificarea de orice fel (se poate chiar sa nu se accepte nicio modificare sau anulare) !!!

7.2 In cazul in care calatorul care a contractat un serviciu / pachet de servicii de calatorie cu Agentia organizatoare si a achitat un avans, nu se mai 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 Agentia organizatoare are dreptul de a anula rezervarile efectuate in beneficiul calatorului, cu retinerea penalizarilor/daunelor prevazute la pct. 7.1.

7.3 In cazul in care calatorului i se refuza intrarea/iesirea/tranzitarea in/din tara de destinatie sau o Ambasada/Consulat refuza sa acorde viza de intrare pentru efectuarea serviciului / pachetului de servicii de calatorie sau in tarile tranzitate, calatorului i se vor retine toate taxele datorate de Agentie prestatorilor directi, precum si cheltuielile de operare proprii acesteia.

7.4 In cazul in care calatorul care a intrat pe teritoriul statului in care se realizeaza serviciul / pachetul de servicii de calatorie si 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.

7.5 Penalizarile/daunele echivalente cu cele indicate la pct. 7.1 lit. c) se aplica si in cazul in care calatorul/turistul 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 teritoriul tarii, daca este retinut sau intors de la granita de catre politia de frontiera, din alte motive ce tin de persoana acestuia.

7.6 Pentru voucherele/BOT-biletele de odihna si tratament, cumparate prin organizatii sindicale, organizatorul va face restituirii numai in baza cererilor de renuntare contrasemnate si stampilate de reprezentantul organizatiei sindicale.

7.7 Calatorul trebuie sa depuna in scris cererea de renuntare la serviciul/ pachetul de servicii turistice de calatorie, cu numar de inregistrare la agentia organizatoare la care a achitat serviciile. In caz contrar, cererea de renuntare nu este luata in considerare.

7.8 In cazul unor evenimente neprevazute (internari in spital, decese, pierderea unor drepturi legale etc.) survenite in perioadele de penalizari, care se vor dovedi cu acte, precum si in cazul modificarilor aduse rezervarilor deja confirmate, penalizarile aplicate vor fi conform prezentului contract, de aceea Agentia recomanda incheierea unei asigurari storno la o societate de asigurari, cu propriile conditii contractuale, care poate face o asemenea asigurare, agreata de catre calator !!!

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

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

7.11 Toate sumele mentionate la pct. 7.1, 7.2, 7.3 si 7.5 din prezentul contract, se vor retine de catre Organizator din avansul sau pretul total al serviciului / pachetului de servicii de calatorie achitat de calator, fara a fi necesara interventia instantelor de judecata.

VIII. RECLAMATII

8.1 In cazul in care calatorul este nemultumit de serviciile turistice de calatorie 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 serviciilor sau pachetului de servicii de calatorie contractat, ce se va transmite prompt atat organizatorului, cat si prestatorului de servicii de calatorie (partenerului local al organizatorului prin care s-a facut rezervarea, conducerii hotelului, restaurantului, companiei aeriene, asiguratorului etc.).

Se considera ca fiind facuta in termen, doar reclamatia ce a fost facuta in scris la data producerii acesteia si a fost consemnata in locatia respectiva (locul producerii) si in momentul producerii deficientilor. Orice sesizare, reclamatie cu privire la buna derulare / desfasurare a serviciului/pachetelor de servicii de calatorie oferite de catre Agentia de turism

organizatoare PATRIOT trebuie dovedita prin orice mijloc, fara intarzieri nejustificate. Nu vor fi luate in considerare reclamatile sau sesizarile ce nu vor putea fi dovedite.

8.2 Datele de contact ale organizatorului, inscrise si pe voucherul de servicii de calatorie:

- telefon fix : 004.021.314.30.14 si telefon mobil : 0040.744.67.20.30;
- fax : 004.021.313.15.09;
- patriot@agentiapatriot.ro, www.agentiapatriot.ro

8.3 Atat organizatorul, cat si prestatorul de servicii de calatorie vor actiona imediat pentru solutionarea sesizarii. In cazul in care, sesizarea nu este solutionata sau este solutionata partial, calatorul va depune la sediul organizatorului o reclamatie in scris, in termen de maximum 5 zile calendaristice de la incheierea calatoriei, organizatorul urmand ca, in termen de 30 zile calendaristice sa comunice calatorului despagubirile care i se cuvin, dupa caz.

IX. ASIGURARI

9.1 Conform prevederilor O.G. nr 2/2018 si ale O.M.T. 156/2019, calatorul/turistul (persoana fizica ce achizitioneaza pachetul de servicii turistice de calatorie in scop turistic de calatorie), este asigurat pentru rambursarea sumelor de repatriere si/sau a sumelor achitate de acesta, in legatura doar cu pachetele de servicii de calatorie si serviciile de calatorie asociate, in cazul insolventei agentiei de turism organizatoare, cum sunt definite la art. 3 pct.16 din OG nr 2/2018, nu si pentru rezervarile individuale, la Societatea de Asigurare OMNIASIG VIENNA INSURANCE GROUP S.A. cu sediul in Bucuresti, str Aleea Alexandru, nr 51, sector 1, telefon 021.405.74.20, fax 021.311.44.90; e-mail office@omniasig.ro, conform politei de asigurare : I nr. 52210, valabila pentru perioada 01.01.2019 – 31.12.2019, afisata si pe pagina web a Agentiei Patriot: <http://www.agentiapatriot.ro/oferte/files/scan0001.pdf> , impreuna cu toate documentele necesare functionarii agentiei, conform legii in vigoare.

9.2 Daca in prezentul contract este inclus transportul de pasageri, garantia prevazuta la art. 9.1 include repatrierea calatorilor, indiferent daca executarea pachetului este afectata de insolventa organizatorului sau calatorul se afla in imposibilitatea intoarcerii la locul de plecare sau la locul convenit de parti.

9.3 Valoarea despagubirii:

9.3.1 In cazul in care calatoria nu a inceput, valoarea despagubirii este egala cu valoarea sumelor achitate efectiv de calator, in baza prezentului contract de pachete de servicii de calatorie, in masura in care serviciile relevante nu sunt furnizate ca urmare a insolventei organizatorului.

9.3.2 Daca in prezentul contract de pachete de servicii de calatorie este inclus si transportul de pasageri si calatorul se afla in imposibilitatea intoarcerii la locul de plecare, din cauza insolventei organizatorului, despagubirea este egala cu c/v serviciilor de calatorie neprestate calatorului si achitate de acesta, in baza acestui contract, la care se adauga costul repatrierii.

9.3.3 In cazul in care calatorul a beneficiat de repatriere in conditiile art. 9.2:

a) calatorul nu mai beneficiaza de nicio alta despagubire de la asigurator, in situatia in care repatrierea intervine ca urmare a nerespectarii de catre organizator a obligatiilor contractuale fata de partenerii sai;

b) calatorul beneficiaza de rambursarea c/v serviciilor de calatorie neprestate si achitate de acesta, in baza prezentului contract de pachete de servicii de calatorie, fara a se scadea cheltuielile cu repatrierea efectuate de asigurator, in cazul insolventei organizatorului.

9.3.4 Asiguratorul poate propune calatorului o oferta de servicii alternative corespunzatoare pentru continuarea derularii pachetului, in conditiile prevazute de Ordinul nr 156/2019 emis de Ministerul Turismului. In situatia in care calatorul accepta oferta propusa de asigurator, acesta nu beneficiaza de nicio despagubire suplimentara.

9.4 Condițiile de despagubire:

9.4.1 Calatorul va anunta imediat asiguratorul prin telefon, e-mail sau fax in cazul in care organizatorul, aflat in situatie de insolventa, nu efectueaza repatrierea sa.

9.4.2 In cazul in care calatorul solicita de la organizator rambursarea sumelor achitate si/sau a costului repatrierii, acesta transmite documentele justificative, in copie, catre organizator, prin scrisoare recomandata cu confirmare de primire, avand obligatia sa pastreze documentele justificative, in original.

9.4.3 Calatorul poate solicita organizatorului aflat in stare de insolventa rambursarea sumelor achitate de acesta pt pachetul de servicii de calatorie si/sau a costului repatrierii astfel:

a) in termen de maximum 30 de zile de la data declararii insolventei organizatorului, daca aceasta a survenit ulterior datei incheierii contractului pt pachetul de servicii de calatorie neexecuta/executat partial;

b) in termen de 15 zile lucratoare de la data incheierii executarii pachetului in situatia in care declararea insolventei organizatorului este anterioara acesteia.

9.4.4 In situatia in care se dispune radierea organizatorului ca urmare a falimentului, calatorul va transmite solicitarea de rambursare a sumelor platite direct asiguratorului, in termen de 15 zile lucratoare de la data radierii.

9.4.5 In situatia prevazuta la alin. 9.3.2 calatorul poate solicita organizatorului rambursarea costului repatrierii, prin scrisoare recomandata cu confirmare de primire, in termen de 15 zile lucratoare de la data repatrierii.

9.4.6 In termen de 5 zile lucratoare de la data transmiterii solicitarii conform art. 9.4.3, 9.4.4 sau 9.4.5, dupa caz, calatorul notifica in scris asiguratorul in legatura cu solicitarea adresata organizatorului privind rambursarea sumelor achitate de acesta si/sau a costul de repatrierii.

9.4.7 In termen de 15 zile lucratoare de la data confirmarii de primire a notificarii de la art. 9.4.1 sau 9.4.4, dupa caz, calatorul transmite asiguratorului, prin scrisoare recomandata cu confirmare de primire, cererea de despagubire, insotita de documentele justificative, care cuprind cel putin urmatoarele:

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

b) confirmările de primire precizate la pct. 9.4.2 sau 9.4.5, dupa caz;

c) copiile documentelor care atesta achitarea serviciilor (chitanțe, ordine de plată etc.), în cazul cererilor de rambursare a sumelor achitate de calator;

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

Societatea de asigurare are dreptul să solicite calatorului și alte documente justificative, dupa caz.

9.4.8 Despagubirea va fi plătită în termen de 30 (treizeci) de zile lucratoare de la data primirii de către societatea de asigurare a documentelor justificative de la calator.

9.4.9 Despăgubirea nu poate depăși suma achitată de calator în contractul de comercializare a pachetului de servicii de calatorie, precum și sumele necesare repatrierii acestuia, cu respectarea prevederilor legale în vigoare.

9.5 În cazul în care după plata despăgubirii, organizatorul plătește sumele datorate calatorului, acesta are obligația de a restitui asiguratorului despăgubirea primită, în termen de 30 (treizeci) de zile lucrătoare de la data primirii sumelor de la organizator.

9.6 Facultativ, calatorul are posibilitatea încheierii unui contract de asigurare, care să acopere taxele de transfer sau a unui contract de asistență care să acopere taxele de repatriere în caz de accidente, de boală sau deces, CASCO pt autoturism propriu, a unui contract de asigurare pentru bagaje, a unui contract de asigurare pentru servicii medicale la destinație sau tranzit ori a unei asigurări storno pt acoperirea eventualelor penalități de anulare sau altor tipuri de asigurări de călătorie etc (de exemplu : <https://www.allianzdirect.ro/asigurare/produs/calatorie/detalii-baza-calatorie.html>, www.omniasig.ro). Chiar dacă unele asigurări sunt optionale, organizatorul recomandă încheierea asigurărilor facultative !

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

X. DOCUMENTELE CONTRACTULUI se constituie ca anexa la acesta și sunt următoarele :

- a) voucherul, biletul de odihnă-tratament, bonul de comandă, biletul de excursie, factura, după caz;
- b) paginile web ale organizatorului : www.agentiapatriot.ro , www.vacanteturcia.ro , www.revelion-turcia.ro ;
- c) programul turistic de calatorie, în cazul acțiunilor turistice de calatorie.

XI. INFORMATII UTILE

- în cazul unei vacanțe cu autoturismul propriu în Turcia aveți nevoie de carnet de conducere internațional (vezi condiții : www.acr.ro), Carte Verde/RCA valabilă în afara Uniunii Europene și să achitați legal, în toate țările UE sau non UE, toate taxele locale de drum/autostrăzi, ferry-boat, amenzi etc;

- dacă autoturismul este înmatriculat pe persoană juridică, este în leasing sau împrumutat de la o altă persoană fizică aveți nevoie de procura notarială, tradusă în limba engleză și/sau turcă și/sau apostilată, pentru informații suplimentare vă rugăm să accesați site-ul www.acte-masina-turcia.ro , iar pentru alte țări tradusă în limba engleză sau și alte documente, care diferă de la țară la țară (pentru mai multe informații puteți accesa site-ul www.politiadefrontiera.ro sau să vă interesați la Consulatul/Ambasada țării în care doriți să calătoriți);

- în cazul unei vacanțe în străinătate (Turcia, Bulgaria, Grecia, Austria, Franța, Anglia, Spania, etc.) aveți nevoie de pasaport valabil încă 6 (șase) luni din momentul în care va reveniți în România, după efectuarea sejurului;

- în cazul unei vacanțe în Bulgaria sau țară membră UE (Uniunea Europeană), aveți nevoie de pasaport valabil sau Carte de Identitate valabilă, accesul în Bulgaria sau în țările membre UE nefiind permis folosind vechiul tip de Buletin de Identitate sau certificate de naștere ale copiilor sub 14 ani sau dacă vameșii solicită în mod expres pasaport și nu Carte de Identitate (www.politiadefrontiera.ro);

- un alt website util este www.politiadefrontiera.ro, în cazul copiilor minori (cu vârsta sub 18 ani), însoțiți doar de unul dintre părinți și nu de ambii părinți sau de orice altă persoană peste 18 ani impliniți/însoțitor, care nu este ruda de gradul I (mama, tata), fiind necesare și alte documente (acord parental al ambilor părinți ai minorului pentru persoana care-l însoțește, cazierul însoțitorului sau alte documente, care depind de fiecare situație în parte);

- prezentarea la aeroport pentru check-in se face cu cel puțin două-trei ore înaintea orei de decolare înscrisă pe bilet ca ora de plecare/decolare (mai ales după actele teroriste din ultimii ani pot fi întârzieri mari la controlul bagajelor în aeroporturi, porturi, vame etc și organizatorul, Agenția organizatoare Patriot nu răspunde de eventualele întârzieri cauzate de acest lucru și pierderea eventualelor legături);

- orarele curselor linie/charter/low-cost pot suferi modificări în funcție de valorificări slabe, condiții meteo sau aglomerarea culoarelor aeriene, defectiuni ale aparatelor de zbor, greve, revolte, atacuri teroriste etc., pentru care Agenția organizatoare Patriot nu poate fi făcută răspunzătoare;

- categoria hotelurilor este cea oficială pentru țara în care calătoriți și condițiile de cazare se mai reflectă și în prețurile hotelurilor (de exemplu: un hotel ieftin sau mediu de 5 stele nu poate avea aceeași calitate ca un hotel scump sau foarte scump, dar tot de 5 stele, iar gusturile diferă de la persoană la persoană, ceea ce pentru o persoană este extraordinar, pentru o persoană poate fi o dezamăgire, însă „cel mai bun hotel este cel pe care ni-l putem permite”, Agenția Patriot neputând decide bugetul vacanței dvs); unele hoteluri sunt obligate să aibă câteva camere pt persoane cu handicap și dacă nu au persoane cu handicap, pot caza și persoane fără handicap în ele, fiind considerate camere standard și acest lucru nu poate fi influențat de Agenția Patriot, ci depinde de disponibilitățile din hotel în momentul cazării dvs.

- ATENȚIE!!! Turcia este o țară musulmană iar în restaurantele hotelurilor pentru care v-ați făcut rezervare nu veți găsi preparate din carne de porc !

XII. ALTE CLAUCZE

12.1 Opinia Agenției Patriot referitoare la hotelurile recomandate este formulată în urma vanzarilor (procentului mai mare de calatori multumiti de-a lungul timpului) și eventual, a unei scurte vizite a reprezentanților Patriot, la unitățile de cazare (hoteluri, vile, pensiuni, sate de vacanță „Holiday Village” etc.) / unitățile de masă (restaurante, taverna etc) recomandate și are caracter orientativ (este recomandat să vă documentați/citiți și pe alte forumuri cu specific, de ex : “SOFTPEDIA”, “TRIPADVISOR”, “HOLIDAYCHECK” etc., unde diversi calatori, care au beneficiat deja de serviciile hotelului/restaurantului dorit de dvs își dau cu părerea sau chiar direct pe site-urile hotelurilor care vă interesează, dar nici acolo se poate să nu fie foarte sugestiv). Alegerea unui hotel/restaurant este decizia calatorului, iar responsabilitatea alegerii acestuia îi aparține în totalitate, organizatorul neputând decide bugetul vacanței calatorului și nici pretențiile/doleanțele acestuia.

12.2 Patul suplimentar, pentru copil sau al treilea adult în camera dubla standard, poate fi o sofa/canapea extensibilă/fixa, un pat pliant, eventual cu o saltea de tip „relaxa”, un fotoliu pat (extensibil); pentru camere cu trei paturi normale sau un pat dublu și unul simplu pot fi alte denumiri, de genul: „large room”= o camera mai mare decât camera dubla standard sau „family room”(dar la prețuri mult mai mari decât camera standard sau large), Agenția Patriot trebuie să încaseze numărul

de persoane adulte si eventualii copii dintr-o camera si in felul in care accepta hotelul contractual, la diferite preturi impuse de hotelieri prin contract.

Mai pot exista si diferite termene pentru camerele duble pentru 2 persoane adulte: „Promo/low cost sau economy room”, dar care sunt in numar limitat si de obicei cele „mai ieftine si mai slabe” camere dintr-un hotel, pe care Agentia Patriot nu le recomanda, Agentia Patriot recomanda minimum camerele duble standard, care pot fi: duble standard twin, cu 2 (doua) paturi de cate o persoana adulta sau duble standard cu pat matrimonial „french bed”, adica pat dublu pentru 2 (doua) persoane adulte, de diferite marimi (marimile paturilor/camerelor difera de la hotel la hotel si de la tara la tara, iar organizatorul nu stie intotdeauna marimea in centimetri sau metri patrati a acestor lucruri, daca la ei pe sait nu este mentionata). Decizia finala apartine calatorului care solicita si plateste, iar organizatorul va nominaliza pe voucher/bon de comanda tipul de camere solicitat, asa cum se poate contractual cu unitatea de cazare, precum si numarul de persoane adulte si copii si achitat de catre calator si calatorul este direct raspunzator de corectitudinea datelor declarate in contractul semnat de comun acord !!!

12.3 Termenul de „family room= camera pentru familie” difera de la un hotel la altul: pot fi doua camere separate (gen apartament, cu dormitor+living sau cu doua-trei dormitoare cu sau fara usa intre ele, cu una sau mai multe bai) sau o camera de dimensiune mai mare (gen garsoniera cu un dormitor si o baie).

Daca nu se specifica contractual, hotelul confirma rezervarea unei camere tip „family” nu si tipul si dimensiunea acesteia, de aceea pe vouchere Agentia de Turism PATRIOT va specifica numai „cazare in family room”, asa cum are contractual, nu numarul camerei, tipul sau dimensiunea, acest lucru tinand de receptiile hotelului in functie de disponibilitatile din momentul cazarii, de pretul pentru fiecare tip. Mai multe detalii puteti sa le gasiti pe sait-urile (paginile web) directe ale hotelurilor, in functie de numarul de adulti si copii, care pot fi mai mult sau mai putin sugestive sau uneori ceea ce este pe sait sa nu se regaseasca contractual.

12.4 Unele hoteluri pot solicita la sosirea calatorilor o anumita suma de bani reprezentand „garantie” pentru eventuala consumatie din minibar, convorbiri telefonice, lipsa unor obiecte de inventar din camere, dupa plecarea calatorilor, care la intrarea acestora existau in camere, servicii care nu sunt incluse in pret (bautura de un anumit fel, masa, SPA, parcare, taxe locale etc). Aceasta garantie poate fi platita numerar direct sau cu carte de credit, depinde de fiecare hotel in parte cum doreste in momentul cazarii calatorilor si se returneaza la plecare, iar Agentia Patriot nu poate interveni in acest caz.

12.5 In turism, termenul de „camere cu vedere la mare” nu e intotdeauna real. Camerele „cu vedere la mare – sea view sau cu vedere partiala la mare – sea side view” nu inseamna ca din aceste camere se poate vedea marea. Hotelurile incadreaza in aceasta categorie camerele care sunt „pe directia marii”. Aceasta vedere a marii depinde de arhitectura hotelului, de pozitia hotelului fata de mare, de pozitia altor cladiri din complexul hotelier ce sunt situate in fata camerelor, de inaltimea copacilor aflati in apropierea camerelor, de tipul de hotel (tip bloc 4-15 etaje sau corpuri/blocuri mai mici de doua etaje sau bungalow-uri/ vilute etc.), de etajul la care se afla camera. Agentia de turism PATRIOT nu poate garanta ca din camerele ce sunt confirmate de hoteluri „camere cu vedere la mare” sau „camere cu vedere partiala la mare” se poate vedea efectiv marea.

12.6 Serviciile cu pensiune completa PC/full board FB includ: mic dejun MD/BB, pranz/lunch si cina/dinner (meniu fix sau bufet, intre anumite ore), fara bauturi, de orice fel, la pranz si cina, iar serviciile cu demipensiune DP/half board HB, includ: mic dejun si o masa principala (meniu fix sau bufet, intre anumite ore), de regula, cina si la mesele principale (cina/pranz) nu sunt incluse bauturile, care se achita de calator la restaurant/unitatea de cazare. Serviciile „all inclusive”/AI sau „ultra all inclusive”/UAI sau alte denumiri difera de la o tara la alta si de la un hotel la altul si se refera la tipul de masa si bauturi (mic dejun, pranz si cina meniu fix sau bufet suedez, intre anumite ore, cu bauturi locale, fara alcool/sucuri si alcoolice si/sau de import, fara a specifica marca sau tara din care provin sau meniul exact, care pe timpul unui sejur se poate modifica, fara instiintarea in prealabil a organizatorului de catre hotel/restaurant). Sunt hoteluri/restaurante care ofera adevarate servicii all inclusive, dar si hoteluri care ofera de fapt servicii de pensiune completa-FB extinsa, fara gustarile dintre mese, carora le lipsesc: programul de animatie, clubul pentru spectacole, parcare, plaja/umbrelute si sezlonguri etc (acestea intra mai mult in facilitatile unui hotel, nu neaparat in conceptul de „all inclusive”).

Diversificarea sortimentelor de mancare si de bautura difera de la hotel la hotel, de la an la an, de la gusturi la gusturi etc. (daca se schimba bucatarul sau managerul dintr-un hotel sau numarul de calatori poate sa fie mai redus fata de alti ani, se poate reflecta si in serviciile oferite de noua conducere sau in noua situatie de rezervari slabe, bauturile pot fi la dozator si/sau servite in pahare de sticla sau plastic, nu neaparat sucuri naturale sau bauturi la sticla s.a.m.d. Agentia va recomanda sa cereti un concept de AI sau UAI la receptia hotelului in momentul cazarii, ca sa stiti mai clar ceea ce aveti gratis si ce este contracost in hotelul in care va cazati, intrucat managerii pot face modificari in program, fara a instiinta Agentia.

12.7 In pachetele charter avion pot sa apara modificari fata de rezervarea initiala: ale orelor de zbor, atat la dus, cat si la intoarcere, ale companiei aeriene care asigura transportul charter, modificari ce pot surveni chiar si in ziua plecarii. In situatii cu totul exceptionale, la unele zboruri charter sau/si linie, cand sunt prea putini inscrisi, pot fi anulate sau combinate mai multe zboruri, fiind astfel modificate zilele de plecare si de intoarcere ale cursei charter sau/si linie, orele, iar uneori pot fi introduse escale in alte orase din Romania sau din strainatate, atat la dus cat si la intoarcere. In asemenea situatii, imediat dupa ce primim notificarea de la alt organizator sau compania aeriana in legatura cu modificarile de orar, companie aeriana, zile de plecare si de intoarcere, agentia de turism PATRIOT va contacta telefonic si in scris calatorii pentru a le comunica modificarile aparute. Aceste modificari de orar si de companie aeriana de transport la cursele charter si/sau linie pot aparea si la zborul de intoarcere. Agentia de Turism PATRIOT atentioneaza ca prima si ultima zi a sejurului (ziua plecarii si intoarcerii) nu pot fi considerate zile pentru concediul propriu-zis, uneori, datorita modificarii orelor de zbor fiind posibil ca la plecare sa se ajunga la hotel seara, iar la intoarcere sa se plece de la hotel dimineata. Toate modificarile de orar, companie aeriana de transport si de data de plecare si intoarcere, precum si intarzierile la plecari si intoarceri pentru cursele charter si/sau linie de avion nu constituie motive de renuntare la pachetul de servicii rezervat si nici motiv pentru solicitarea de alte servicii compensatorii sau despagubiri pentru aceste modificari.

12.8 In cazul in care calatorul este nemultumit de serviciile de calatorie primite, acesta are obligatia de a comunica de indata prestatorului de servicii de calatorie de la fata locului toate deficientele constatate, solicitand remedierea acestora. Se considera ca fiind facuta in termen, doar reclamatia ce a fost facuta in scris, la data producerii acesteia si a fost consemnata exact in hotelul respectiv (locul producerii) si in momentul producerii deficientelor. Orice sesizare, reclamatie cu privire la buna derulare/ desfasurare a pachetelor de calatorie oferite de catre organizator, Agentia Patriot, trebuie dovedita prin orice mijloc. Nu vor fi luate in considerare reclamatii sau sesizarile ce nu vor putea fi dovedite prin orice mijloc.

12.9 Repartizarea pe tipurile de camere revine în sarcina unitatilor de cazare solicitate, de receptia acestora si Agentia Patriot nu poate influenta acest lucru. Orice problema legata de amplasarea sau aspectul camerei se rezolva la receptia hotelului, în functie de disponibilitatile din acel moment. În cazuri exceptionale, trebuie întocmita o reclamatie care sa aiba semnatura receptionerului, cu numele în clar sau a reprezentantului local si care va fi prezentata la Agentia Patriot la revenirea din excursie, în timp util, conform capitolului VIII, referitor la reclamatii, din conditiile generale de vanzare. Camera dubla (DBL) poate avea 2 paturi sau un pat dublu, pentru 2 persoane adulte si poate fi „promo”, „economy” sau „standard”. Pentru copii pot exista anumite facilitati în camera cu 2 adulti platitori, gratis sau contracost, care difera de la hotel la hotel si pentru care se pot asigura sau nu, paturi suplimentare, în functie de disponibilitati si spatiu. Camera tripla (TRPL) este camera dubla, în care se accepta 3(trei) adulti si se poate introduce un pat suplimentar sau canapea extensibila sau fotoliu extensibil si foarte rar, camera cu 3 paturi sau un pat dublu si unul simplu, iar al treilea adult va plati întotdeauna un supliment de: al treilea adult în camera dubla, eventual, când se accepta 3 adulti si un copil se pot înghesui. În cazuri speciale, se pot solicita si 2 paturi suplimentare, însă acest lucru poate duce la micșorarea considerabila a spatiului. Camerele „single” sunt camerele duble, valorificate la o persoana, la acelasi pret de camera dubla sau puțin mai ieftin, dar întotdeauna mai scump decât locul în camera de 2 persoane.

Unele camere nu au balcon si poate exista sau nu, o diferenta de pret. Exista o multitudine de camere menite sa satisfaca cerintele diversificate ale tuturor clientilor, însă preturile pot avea fluctuatii mari. Este recomandat sa va interesati înainte de a cumpara, atât la Agentie cât si pe sait-urile hotelurilor, despre tipurile de hoteluri si de camere dorite, ulterior fiind mai greu de a face modificarea pe alt tip, riscând si anumite penalizari, dacă se dorește schimbarea acestora la fata locului, suportate de catre calator.

12.10 Este interzisa introducerea/sustragerea de bauturi/mancare/orice alt bun în/din unitatile de cazare si masa/transport etc. Acest lucru (introducerea de mancare/bautura), poate fi permis doar în hotelurile/vile-apartamente cu chichineta. Apa de la robinet, de regula, nu este recomandata pentru baut, ea putând fi folosita doar pentru igiena dentara sau corporala. Se recomanda doar apa imbuteliata pentru baut.

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

12.11 Uneori, pot fi anumite probleme tehnice, la mijloacele de transport sau la unitatile de cazare si masa, poate avea loc o cadere a curentului electric, pentru o perioada mai scurta sau mai lunga, o spargere a unei tevi de apa în unitatile de cazare si masa, aeroport etc., pentru care Agentia nu poate fi facuta raspunzatoare, remediarea problemelor facându-se local, de catre departamentul tehnic al celor în cauza.

12.12 Nu se recomanda ca în concediu sa aveti asupra dvs bijuterii scumpe. Depuneti documentele, banii, cartile de credit, bijuteriile si toate obiectele valoroase în seif, care poate fi în camere (gratis sau contracost) sau poate fi închiriat la receptie, dacă nu exista în camere si sa aveti o copie a pasaportului cu dvs, întotdeauna.

12.13 Este recomandat sa aveti mijloace de protectie împotriva insectelor (tantarilor, albinelor etc). În unele hoteluri, pot fi pisici sau alte animale, pesti, soparle sau broaste testoase, iguane, pauni etc, pe care ar fi bine sa nu le hraniti sau sa va jucati cu ele, deoarece v-ar putea rani, iar dacă va deranjeaza sa anuntati ingrijitorii/personalul unitatilor de cazare. Animalele de companie (caini, pisici, iguane etc) nu sunt acceptate de catre hoteluri si nu se transporta în cabina avionului, ele putând fi transportate sau acceptate doar contracost de catre anumite unitati de cazare si de companiile de transport în spatiul destinat bagajelor, în compartimente speciale destinate acestui scop si având la dvs carnetele de sanatate (pasapoarte) ale acestora, în anumite conditii, care nu tin de Agentia Patriot.

XIII. DISPOZITII FINALE

13.1 Prezentul contract a fost încheiat în doua exemplare , cate unul pentru fiecare parte.

13.2 Comercializarea serviciului/ pachetelor de servicii turistice de calatorie se va face în conformitate cu prevederile prezentului contract si cu respectarea prevederilor O.G. Nr. 2/2018 privind activitatea de comercializare a serviciului/ pachetelor de servicii de calatorie si serviciile de calatorie asociate, precum si pt modificarea unor acte normative.

13.3 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.

13.4 Calatorul declară că organizatorul l-a informat complet cu privire la condițiile de comercializare a serviciului/ pachetelor de servicii de calatorie si serviciilor de calatorie asociate, în conformitate cu prevederile Ordonanței Guvernului nr. 2/2018 si O.M.T. 156/2019. Prin semnarea acestui contract sau prin acceptarea serviciului/ pachetelor de servicii de calatorie, inclusiv în cazul celor achiziționate la distanță prin mijloace electronice, calatorul își exprimă acordul și luarea la cunoștință cu privire la condițiile generale de comercializare a serviciului/ pachetelor de servicii de calatorie, în conformitate cu oferta agenției de turism organizatoare.

13.5 Calatorul declara ca anterior încheierii prezentului contract, organizatorul i-a furnizat toate informatiile esentiale privind serviciile contractate, cum ar fi : destinația, itinerarul, perioada calatoriei, numărul de nopti incluse, mijloacele de transport, unitatile de cazare si serviciile de masa oferite, alte servicii incluse în pachet, numărul minim de persoane necesar efectuării serviciilor de calatorie, dacă acesta exista, abilitati lingvistice necesare calatorului pentru comunicarea orala, informatii pt persoane cu mobilitate redusa, informatii generale despre regimul vizelor si pasapoartelor si privind formalitatile legale de sanatate în tara de destinație, informatii privind agentia de turism organizatoare intermediara, pretul total al serviciului/ pachetului, modalitatile de plata, informatii privind posibilitatea calatorului de a înceta contractul oricând înainte de începerea executării pachetului si informatii privind asigurarile facultative sau obligatorii, care sa acopere costurile încetării contractului de catre calator sau costurile de asistenta, inclusiv taxele de repatriere, în caz de accident, de boala sau de deces, cu care este în mod expres de acord.

13.6 Conform dispozitiilor Legii nr. 677/2001 si Regulamentului UE 679/2016, pentru protectia persoanelor cu privire la prelucrarea datelor cu caracter personal: numele și prenumele, nr de telefon si adresa de e-mail, CNP, carte identitate, adresa domiciliu, nr pasaport, data nasterii, cont bancar, apartenenta la syndicate, locul de munca, numele companiei si nr de înregistrare TVA (dacă este cazul) si libera circulatie a acestor date, PATRIOT TURIST SERVICE SRL prelucrează datele

cu caracter personal furnizate de dvs. prin acest document si este operator de date cu caracter personal inregistrat sub nr 7302, avand ca scop colectarea datelor pentru emiterea biletelor de avion, furnizarea de servicii turistice de calatorie si a serviciilor de cazare si eliberarea documentelor financiar-contabile.

Prin furnizarea datelor dumneavoastra personale si a calatoriilor majori si minori, beneficiari directi si indirecti ai serviciilor contractate, intelegeti si sunteți de acord cu transferarea acestora către companiile afiliate sau colaboratoare, partenerii nostri contractuali din tara si/sau strainatate. Administrăm datele dumneavoastra personale pe durata necesară pentru furnizarea serviciilor de mai sus sau pentru o durata de 5 ani de la data incheierii contractului. Dacă, pe viitor, compania va fi achiziționată de o terță parte, este posibil ca datele să fie transmise pentru continuarea fără probleme a activității de afaceri. Furnizăm datele dumneavoastra autorităților competente și forurilor de judecată la cerere și în cazul în care acest lucru este solicitat de legislatia relevanta.

Daca doriti sa exercitati drepturile pt. prelucrarea datelor cu caracter personal (dreptul de a fi informat, dreptul de acces, dreptul de rectificare, dreptul de stergere a datelor-, dreptul de a fi uitat”, dreptul de restrictionarea prelucrării, dreptul de portabilitate a datelor, dreptul la opozitie si legate de procesul decizitional individual automatizat, inclusiv crearea de profiluri, dreptul de a depune o plangere in fata unei autoritati de supraveghere din Romania si de a introduce o cale de atac judiciara, catre: www.dataprotection.ro), puteti transmite o cerere scrisa, datata si semnata, la adresa organizatorului: Patriot Turist Service SRL, Bucuresti, bd. Magheru, nr 7, sc 3, parter, sector 1, CP 010322 sau la adresa de e-mail: patriot@agentiapatriot.ro.

13.7 In cazul in care prezentul contract are ca obiect vanzarea de catre organizator, initial, a unui serviciu de calatorie, care NU constituie pachet de servicii de calatorie conform dispozitiilor O.G. nr. 2/2018, art. 5.9, art. 5.10 si capitolul IX din prezentul contract nu sunt aplicabile.

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

13.9 Contractul va fi interpretat conform legilor din România si a normelor U.E. aplicabile.

DECLAR CA AGENTIA M-A INFORMAT SI AM CITIT TOATE PAGINILE CONTRACTULUI SI BONULUI DE COMANDA, CAT SI TOATE DOCUMENTELE LEGALE ALE SOCIETATII PATRIOT TURIST SERVICE SRL – AGENTIA DE TURISM ORGANIZATOARE PATRIOT, AFISATE IN SEDIUL AGENTIEI SI CELE DIN SAIT-URILE AGENTIEI SI CA AM PRIMIT UN EXEMPLAR AL PREZENTULUI CONTRACT, IAR EU MA OBLIG SA II INFORMEZ LA RANDUL MEU PE CEILALTI CALATORI PARTICIPANTI LA EXCURSIE, IN NUMELE CARORA SEMNEZ MAI JOS.

Patriot Turist Service SRL
Agenția de turism organizatoare „PATRIOT”-București
Agent turism,

CĂLĂTOR / Reprezentant,

Nume ȘERBĂNESCU

Nume.....

Prenume DAN

Prenume.....

Semnătura

Semnătura

Ștampilă



PROGRAMUL AGENȚIEI ESTE

LUNI – JOI 11 – 17

NUMĂR DE TELEFON PENTRU URGENȚE

0744 67 20 30

