CONTRACT DE COMERCIALIZARE A PACHETELOR DE SERVICII DE CĂLĂTORIE
Nr. din data de

Părțile contractante:
Societatea **CORAL TRAVEL & TOURISM SERVICES S.R.L.,** cu sediul în Global City Business Park, Șoseaua București Nord nr 10, Corp O23, Etaj 5, Voluntari, jud. Ilfov, înregistrată la Oficiul Registrului Comerțului sub nr. J23/8640/2022, având Cod Unic de Înregistrare 46875144, cont bancar RO60FNNB000103510487RO01 - RON, deschis la Banca Credit Europe Bank, titulară a Licenței de turism nr. 2691/2022, pentru Agenția **CORAL TRAVEL & TOURISM,** reprezentată legal prin administrator Bektas Akin, în calitate de agenție de turism **ORGANIZATOARE (în continuare "Agenție"/ "Agenție de turism") si**

Dl./dna....., domiciliat/domiciliată ..... în telefon ....., e-mail posesor/posesoare al/a cărții de identitate seria ..... nr. ....., eliberată de ..... la data de ....., CNP ..... în calitate de CALATOR/TURIST, au convenit la încheierea prezentului contract.

I. Obiectul contractului
1.1. Obiectul contractului îl constituie vânzarea de către Agenție, a pachetului de servicii de călătorie/a unui serviciu de călătorie înscris în voucher, bilet de odihnă, tratament, bilet de excursie, alt înscris anexat prezentului contract și eliberarea documentelor de plată și călătorie.
1.2. Caracteristicile pachetului de servicii de călătorie sunt prezentate în ofertă, care este prezentată și online pe site-ul Agenției, iar aceasta este parte integrantă a acestui contract.
1.3. Sejurul se va desfășura în condițiile de călătorie impuse de autoritățile române /autoritățile țării de destinație și turistul are obligația de a respecta regulile sanitare solicitate conform informărilor comunicate prin intermediul site-ului: www.mae.ro sau alte surse oficiale/instituții abilitate. În cazul în care călătoria nu va mai avea loc din cauza contextului pandemic generat de virusul SarsCov2 se vor oferi variantele de reprogramare, de transformare a sumelor în credit pentru viitoare rezervări sau schimbarea destinației, în masura în care se poate, Călătorul având drepturile/opțiunile prevăzute de prezentul contract pentru aceste situații.
1.4. Prezentul contract a fost incheiat ulterior prezentării de către Agenție Călătorului a informațiilor precontractuale impuse de OG 2/2018 privind pachetele de servicii de călătorie si serviciile de călătorie asociate, informații despre care Călătorul declară că a luat cunoștință și cu care a fost de acord anterior semnării prezentului contract.

II. Încheierea contractului
2.1. Contractul se incheie dupa caz în oricare din urmatoarele situații:
a) în momentul semnării lui de către călător, fizic sau online pe site-ul Agenției sau prin acceptarea condițiilor contractuale de servicii de călătorie, inclusiv în cazul celor achiziționate la distanță prin telefon sau mijloace electronice;
b) în momentul în care călătorul primește confirmarea scrisă a rezervării de la Agenție, în cel mult 60 de zile calendaristice de la data întocmirii bonului de comandă. Este responsabilitatea agenției de turism de a informa călătorul prin orice mijloace convenite în scris cu acesta (telefon, mail, fax etc.) dacă rezervarea pe care a solicitat-o s-a confirmat. Pentru procesarea unei rezervări de servicii, Agenția poate solicita un avans cuprins între 20 - 50 % din prețul pachetului sau plata integrală a contravalorii pachetului, în funcție de data la care călătorul solicită serviciile. Dacă turistul solicită serviciile cu mai puțin de 30 zile înaintea plecării, pachetul turistic se va achita integral. În cazul nerespectării termenelor de plată, Agenția își rezervă dreptul de a anula rezervarea.
2.1.1. În cazul în care conținutul bonului de comandă nu diferă de conținutul confirmării călătoriei turistice și confirmarea s-a efectuat în termenul de 60 de zile calendaristice de la data semnării bonului de comandă, călătorul care decide să renunțe la calatoria turistică, datorează agenției penalități conform cap. VI din prezentul contract.
2.1.2.În cazul în care conținutul bonului de comandă difera de conținutul confirmării călătoriei turistice primite în scris de la agenție sau dacă aceasta confirmare nu s-a făcut în termenul de 60 de zile calendaristice de la data semnării bonului de comandă, călătorul poate considera că voiajul nu a fost rezervat și are dreptul la rambursarea imediată a tuturor sumelor deja plătite, dacă acesta nu opteaza pentru o variantă alternativă;
c) în momentul eliberării documentelor de călătorie (voucher, bilet de odihnă și/sau tratament, bilet de excursie, bilet de avion, etc.), inclusiv în format electronic, în cazul în care pachetele de servicii de călătorie fac parte din oferta standard a agenției de turism sau exista deja confirmarea de rezervare din partea altor prestatori.
2.2. În cazul în care prezentul contract este pus integral la dispoziția călătorului sub forma de catalog, pliant, alte înscrisuri, site-ul agenției sau alte mijloace de comunicare electronică (e-mail, fax, etc.), obligația de informare a călătorului este considerată îndeplinita prin înscrierea acestei informații în oricare dintre documentele de călătorie sau documentele fiscale furnizate de agenție, nefiind necesară incheierea în formă scrisă a contractului de comercializare a pachetelor de servicii de călătorie, respectiv dacă prezentul contract prezentat călătorului în modalitățile prevăzute mai sus, conține informațiile prevăzute la art. 7 alin. (3) din Ordonanța Guvernului nr. 2/2018 privind pachetele de servicii de călătorie si serviciile de călătorie asociate, precum și pentru modificarea unor acte normative. Fotografiile prezentate în cataloagele, ofertele speciale, site-urile, materialele publicitare sunt orientative și au caracter informativ, fără însă a afecta calitatea și cantitatea serviciilor contractate de călător.
2.3. Contractul înceteaza de drept odată cu finalizarea prestării efective a pachetului de servicii de călătorie înscris în documentele de călătorie.

2.4. Informațiile privind statele pe teritoriul cărora, la data încheierii prezentului contract, este decretată stare de urgență ori în privința cărora Ministerul Afacerilor Externe a formulat alerte de călătorie, sub forma de avertismente sau atenționări, sunt publice și pot fi consultate accesând http://www.mae.ro/travel-alerts. Prin urmare, Călătorul înțelege să contracteze serviciile ce fac obiectul prezentului contract fiind informat asupra acestor avertizări, atenționări sau alerte.

III. Prețul contractului și modalități de plată

3.1. Prețul total al pachetului/serviciului de călătorie este calculat ținând cont de toate taxele, comisioanele, tarifele și alte costuri suplimentare suportate de Agenție. Prețul este specificat în bonul de comandă, alte documente de călătorie, cataloage, pliante, alte înscrisuri puse la dispoziția călătorului, site-ul Agenției, alte mijloace de comunicare electronică și/sau pe factură.

În situația contractării serviciilor de călătorie în regim early booking (EB), reducerea este inclusă în pachet, iar procentul precizat se aplică numai serviciilor de cazare. În acest caz, orice modificare a contractului, solicitată de călător, determină anularea rezervării cu penalizări și refacerea acesteia la prețul și condițiile din momentul reînscrierii. De asemenea, nerespectarea condițiilor de plată aplicate rezervărilor tip EB (early booking) determină modificarea prețului pachetului conform ofertei standard.

3.2. Modalități de plată:

a) La încheierea contractului se achită la alegere de către călător:

b) plata integrală a contravalorii pachetului de servicii de călătorie.

Dacă rezervarea (solicitarea serviciilor) se efectueaza cu mai puțin de 21 de zile înaintea plecării, plata se va face integral.

Depășirea termenului de plată determină aplicarea unei penalități de 0,3% pentru fiecare zi de întârziere, procent aplicat la suma scadentă și neachitată, dacă Agenția nu opteaza pentru rezilierea contractului.

Condițiile de plată de mai sus (oferta standard și oferta early booking) 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).

3.3. În cazul în care călătorul dorește să efectueze plata către agenție prin transfer bancar pentru serviciile achiziționate, toate costurile bancare vor reveni părții care inițiază plata, respectiv călătorului.

3.4. Plata serviciilor de călătorie externe aferente contractului se poate efectua într-o singură monedă, în valuta specificată în contract sau in RON la cursul de referință al BNR din ziua emiterii facturii plus un comision de risc valutar de 2%.

IV. Drepturile și obligațiile Agenției

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

4.2. Înainte de începerea executării pachetului, Agenția poate modifica în mod unilateral alte clauze ale contractului decât cele legate de preț în conformitate cu art. 4.7., în cazul în care sunt îndeplinite, în mod cumulativ, următoarele condiții: a) modificarea este nesemnificativă;

b) Agenția îl informează pe Călător cu privire la modificare într-un mod clar, inteligibil și bine evidențiat, pe suport durabil.

4.3. În cazul în care, înainte de începerea executării pachetului, Agenția este constrânsă să modifice semnificativ oricare dintre principalele caracteristici ale serviciilor de călătorie (cele enumerate expres de art. 5 alin. 1 lit. a din OG nr. 2/2018) sau nu poate să îndeplinească cerințele speciale ale călătorului acceptate în prealabil de Agenție, cu excepția cazurilor de suprarezervare în hotel (overbooking)/erorile de rezervare imputabile călătorului sau cauzate de circumstanțe inevitabile și extraordinare sau propune să mărească prețul pachetului cu mai mult de 8%, călătorul are posibilitatea ca, într-un termen de 48 de ore de la primirea informării scrise din partea Agenției, să accepte modificarea propusă sau să înceteze contractul fără a plati vreo penalitate de încetare. Informarea va fi transmisă Călătorului fără întârzieri nejustificate și va conține, într-un mod clar, inteligibil și bine evidențiat, pe un suport durabil, următoarele:

a) modificările propuse;

b) dacă modificările au drept consecință scăderea calității sau a costului pachetului, dreptul călătorului la o reducere corespunzătoare a prețului;

c) obligația Călătorului de a comunica Agenției, în termen de maximum 48 de ore, decizia sa în privința acceptării modificării propuse sau a încetării contractului ori a acceptării unui alt pachet;

d) consecințele lipsei reacției călătorului în termenul de 48 de ore;

e) după caz, informații despre pachetul de substituție oferit și prețul acestuia.

4.4. În cazul în care încetează contractul, călătorul poate accepta un alt pachet oferit de Agenție, dacă este posibil, de o calitate echivalentă sau superioară.

4.5. În cazul în care contractul este încetat și călătorul nu accepta un alt pachet, Agenția rambursează toate plățile efectuate de către sau pe seama călătorului, fără întârzieri nejustificate și, în orice caz, nu mai târziu de 14 zile de la data încetării contractului.

4.6. În aplicarea prevederilor art. 4.3, se consideră a fi modificare semnificativă inclusiv schimbarea locului de cazare. În acest caz, se oferă Călătorului cea mai apropriată variantă din locația respectivă de o calitate echivalentă sau superioară.

4.7. Agenția poate modifica prețul contractului în sensul majorării sau diminuării, dupa caz, arătând totodată modul de calcul al majorărilor sau diminuărilor de preț ale contractului și numai dacă modificarea are loc ca o consecință directă a schimbărilor legate de cel puțin unul dintre următoarele aspecte:

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

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

c) cursul de schimb relevant pentru pachetul respectiv.

4.8. Prețurile stabilite în contract nu pot fi majorate, în niciun caz, în cursul celor 20 de zile calendaristice care preced data plecării. Indiferent de valoarea sa, o creștere de preț este posibilă numai în urma comunicării către Călător a unei notificări clare și inteligibile privind această creștere, însoțită de o justificare a creșterii respective și de un calcul, pe un suport durabil, cu cel puțin 20 de zile calendaristice înainte de începerea executării pachetului. În cazul unei reduceri de preț, Agenția are dreptul să deducă cheltuielile administrative efective din rambursarea datorată călătorului, prezentând, la solicitarea călătorului, dovezile cheltuielilor administrative respective.

4.9. Agenția este responsabilă de buna executare a serviciilor de călătorie incluse în prezentul contract, indiferent dacă aceste servicii urmează să fie furnizate de organizator sau de un alt furnizor de servicii de călătorie, cu excepția următoarelor cazuri:

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

b) când neîndeplinirea obligațiilor se datorează unor cauze de forță majoră sau unor împrejurări pe care nici Agenția, 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, neîndeplinirea grupului minim ca urmare a unor renunțări de ultimă oră sau a neobținerii vizelor pentru toți participanții. Agenția nu este răspunzătoare pentru prejudiciile cauzate călătorului ca urmare a întârzierilor curselor (inclusiv charter), a pierderii de bagaje și a altor împrejurări care revin exclusiv în sarcina transportatorului în temeiul actelor normative specifice;

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

Agenția este răspunzătoare și pentru orice erori cauzate de defecțiuni tehnice din sistemul de rezervare care îi sunt imputabile și, în cazul în care a fost de acord să organizeze rezervarea unui pachet sau a serviciilor de călătorie care fac parte din serviciile de călătorie asociate, pentru erorile comise în timpul procesului de rezervare. Agenția nu este răspunzătoare pentru erorile de rezervare imputabile călătorului sau cauzate de circumstanțe inevitabile și extraordinare.

4.10. Agenția are obligația să furnizeze în scris călătorului sau prin orice mijloace de comunicare electronice convenite în scris cu călătorul (e-mail, sms etc.), cu cel puțin 3 zile înainte de data plecării, următoarele informații:

a) orarele, locurile escalelor și legăturile, precum și, după caz, locul ce urmează să fie ocupat de călător în fiecare dintre mijloacele de transport incluse;

b) denumirea, sediul/adresa, numerele de telefon și de fax, adresele de e-mail ale reprezentantului local al Agenției, ale unui punct de contact sau ale altui serviciu care permite călătorului să contacteze rapid Agenția și să comunice eficient cu aceasta, să solicite asistență atunci când călătorul se află în dificultate sau să reclame orice neconformitate sesizată în timpul executării pachetului;

C) pentru călătoriile minorilor neînsoțiți de un părinte sau de o altă persoană autorizată, care călătoresc pe baza unui contract privind pachetul de servicii de călătorie care include cazare, informații care să permită contactul direct cu minorul sau cu persoana responsabilă de acesta de la locul cazării minorului;

d) obligațiile călătorului prevăzute la art. 5.12, 5.13 si 5.15.

4.11. Agenția acordă asistență adecvată fără întârzieri nejustificate călătorului aflat în dificultate, inclusiv în circumstanțele prevăzute la art. 4.18. din contract, în special prin:

a) furnizarea de informații corespunzătoare privind serviciile de sănătate, autoritățile locale și asistență consulară; și

b) efectuarea comunicărilor la distanță și sprijinirea călătorului în găsirea unor servicii de călătorie alternative.

Agenția are posibilitatea de a pretinde un comision rezonabil pentru o astfel de asistență în cazul în care călătorul este cel care a provocat situația de dificultate în mod intenționat sau din propria neglijență. Comisionul nu depășește în niciun caz costurile efective suportate de Agenție.

4.12. Agenția este obligată să informeze persoana care transferă contractul (cedentul), în conformitate cu art. 5.1. din prezentul contract, cu privire la costurile efective ale transferului.

4.13. Atunci când o parte semnificativă din serviciile de călătorie nu poate fi executată astfel cum s-a convenit prin prezentul contract, Agenția oferă, fără costuri suplimentare pentru călător, servicii alternative corespunzătoare pentru continuarea derulării pachetului, pe cât posibil echivalente sau de mai bună calitate decât cele specificate în contract, inclusiv în cazul în care întoarcerea călătorului la locul de plecare nu este asigurată astfel cum s-a convenit. În cazul schimbării cazării, se consideră a fi serviciu alternativ corespunzător pentru continuarea derulării pachetului oferirea cazării în aceeași locație, în cea mai apropiată variantă față de cea inițială.

4.14. În cazul în care serviciile alternative propuse conform art. 4.13. au drept consecință un pachet de o calitate mai scăzută decât cea specificată în prezentul contract, Agenția acordă călătorului o reducere adecvată a prețului.

Călătorul poate respinge serviciile alternative propuse conform art. 4.13. doar în cazul în care acestea nu sunt comparabile cu ceea ce s-a convenit prin prezentul contract sau reducerea de preț acordată este inadecvată.

4.15. În cazul în care neconformitatea afectează în mod substanțial executarea pachetului, iar Agenția a omis să o remedieze într-un termen rezonabil stabilit de călător, acesta poate înceta contractul fără plata unei penalități de încetare și, după caz, poate să ceară, în conformitate cu cap. VII, reducerea prețului și/sau despăgubiri.
4.16. Dacă este imposibil să se furnizeze servicii alternative sau călătorul respinge serviciile alternative propuse în conformitate cu art. 4.14 al doilea paragraf din prezentul contract, călătorul are dreptul, dupa caz, la reducerea prețului și/sau despăgubiri, fără a înceta contractul de servicii privind pachetul de călătorie.
4.17. Dacă pachetul include transportul de pasageri, Agenția asigură de asemenea, în cazurile menționate la art. 4.15 și 4.16 din prezentul contract, repatrierea călătorului cu transport echivalent, fără întârzieri nejustificate și fără costuri suplimentare pentru călător.
4.18. În măsura în care este imposibil să se asigure întoarcerea călătorului astfel cum s-a convenit în contract din cauza unor circumstanțe inevitabile și extraordinare, Agenția suportă costul cazării necesare, pe cât posibil de categorie echivalentă, pentru o perioadă care nu depășește trei nopți pe călător. Dacă în legislația UE specifică privind drepturile pasagerilor sunt prevăzute perioade mai lungi aplicabile mijloacelor de transport relevante pentru întoarcerea călătorului, se aplică perioadele respective.
4.19. Excursiile opționale se efectuează la fața locului cu agenții locale, care poartă întreaga responsabilitate pentru organizarea și desfășurarea acestor excursii.
4.20. În cazul achiziționării unui pachet de servicii de călătorie având în componența și asigurarea transportului pe cale aeriană, transportatorul aerian, fără a cere acordul agenției de turism care derulează programul turistic, are dreptul de a modifica orele de zbor. Prin urmare, Agenția nu este răspunzătoare pentru decolarea/aterizarea avioanelor la o altă oră/oră diferită decât cea înscrisă în programul de călătorie. Pentru aceste întârzieri, compania aeriană este obligată să asiste călătorii conform Regulamentului (CE) nr. 261/2004 al Parlamentului European și Consiliului din 11 februarie 2004 de stabilire a unor norme comune în materie de compensare și de asistență a pasagerilor în eventualitatea refuzului la îmbarcare și anulării sau întârzierii prelungite a zborurilor și de abrogare a Regulamentului (CEE) nr. 295/91, implementat prin Hotărârea Guvernului nr. 1912/2006. Orice 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 turistice, ziua de plecare și ziua de sosire nu sunt considerate zile turistice, acestea fiind destinate transportului.
4.21. În situația achiziționării unui produs de tip croazieră, linia de croazieră poate modifica, din motive ce țin de siguranța navigării, numărul cabinei și amplasarea 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 călătorul nu va fi despăgubit în niciun mod având în vedere că este vorba de același tip de cabină ca și cel rezervat.
4.22. Agenția poate înceta contractul și poate oferi călătorului rambursarea completă a tuturor plăților efectuate pentru pachet, dar nu este răspunzătoare pentru plata unor despăgubiri suplimentare, în unul din următoarele cazuri:
a) numărul de persoane înscrise pentru participarea la pachetul respectiv este mai mic decât numărul minim stabilit în contract, iar agenţia de turism organizatoare îl înştiinţează pe călător cu privire la încetarea contractului în termenul stabilit în contract, dar nu mai târziu de: i) 20 de zile înainte de începerea executării pachetului, în cazul călătoriilor care durează mai mult de şase zile; ii) şapte zile înainte de începerea executării pachetului, în cazul călătoriilor care durează între două şi şase zile; iii) 48 de ore înainte de începerea executării pachetului, în cazul călătoriilor care durează mai puţin de două zile;
b) agenţia de turism organizatoare nu poate executa contractul din cauza unor circumstanţe inevitabile şi extraordinare şi înştiinţează călătorul cu privire la încetarea contractului, fără întârziere şi înainte de începerea executării pachetului.
4.23. Restituirea/rambursarea necesară în temeiul art. 4.22. se efectuează către călător fără întârzieri nejustificate și, în orice caz, nu mai târziu de 14 zile de la încetarea contractului.

V. Drepturile și obligațiile călătorului

5.1. În cazul în care călătorul nu poate să participe la călătoria turistică, indiferent de motive, acesta poate să cesioneze contractul unei terțe persoane care îndeplinește toate condițiile aplicabile pachetului de servicii de călătorie contractat, cu obligația de a anunța în scris Agenția cu cel puțin 7 zile calendaristice înaintea datei de plecare. Între călătorul care nu poate participa la călătoria turistică contractată (cedentul), terța persoană (cesionarul) și agenția de turism (debitor cedat) urmează a se încheia un contract de cesiune cu privire la pachetul de servicii de călătorie contractate și cesionate. Pentru călătoriile individuale, în cazul în care mijlocul de transport este avionul, cesiunea contractului poate fi efectuată numai dacă există posibilitatea transferării biletului de avion. De asemenea, pentru călătoriile care necesită îndeplinirea unor condiții speciale, ex: obținerea vizelor turistice, se va ține seama de acestea pentru cesiunea contractului. Responsabilitatea încheierii contractului de cesiune revine după caz fie cedentului, fie cesionarului, și niciodată Agenției (debitorului cedat). Călătorul care cedează pachetul său de servicii, precum și cesionarul, sunt responsabili în mod solidar pentru plata prețului pachetului și a tuturor comisioanelor, tarifelor și a eventualelor costuri suplimentare apărute cu ocazia acestei cedări.
Agenția informează persoana care transferă (cesionează) contractul cu privire la costurile efective ale transferului. Aceste costuri sunt rezonabile și nu depășesc costurile suportate efectiv de Agenție ca urmare a transferului contractului. Agenția va prezenta persoanei care transferă contractul dovezi cu privire la costurile suplimentare, comisioanele sau alte costuri generate de transferarea contractului.
5.2. În cazul sejururilor de odihnă și/sau de tratament cu locul de desfășurare în România, călătorul are obligația să respecte următorul program de acordare a serviciilor: cazarea se face de regulă la ora 18:00 a zilei de intrare și se termină de regulă la ora 12:00 a zilei de ieșire înscrise pe documentele de călătorie (voucher, bilet de odihnă și/sau tratament, bilet de excursie, etc.). Eventualele costuri suplimentare generate de neeliberarea spațiilor de

cazare până cel târziu la orele specificate mai sus cad în sarcina exclusivă a călătorului. În funcție de destinație, orele de intrare, respectiv ieșire, se pot modifica și sunt decise de unitatea hotelieră.

5.3. În cazul în care prețul contractului este majorat cu peste 8%, indiferent de motivele majorării, călătorul poate înceta contractul, fără nicio obligație față de Agenție, acesta având dreptul la rambursarea imediată de către Agenție a sumelor plătite, inclusiv comisionul.

5.4. Călătorul este obligat să comunice Agenției, în termen de 48 de ore de la primirea înștiințării prevazute la cap. IV pct. 4.3 , hotărârea sa de a opta pentru:

a) încetarea contractului fără plata penalităților; 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. 4.3. 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 5.4 sau Agenția anulează călătoria turistică înaintea datei de plecare, călătorul are dreptul:

a) să accepte la același preț un alt pachet de servicii de călătorie de calitate echivalentă sau superioară, propus de Agenție;

b) să accepte un pachet de servicii de călătorie de calitate inferioară propus de Agenție, cu rambursarea imediată a diferenței de preț, în sensul rambursării diferenței de preț dintre cele două pachete de călătorie, la momentul încheierii noului contract de prestare de servicii; c) să i se ramburseze toate sumele achitate în virtutea contractului.

5.7. În toate cazurile menţionate la pct. 5.6, călătorul are dreptul să solicite Agenţiei şi o despăgubire, al cărei cuantum poate fi stabilit prin acordul comun al părţilor sau în baza unei hotărâri a instanţei de judecată, pentru neîndeplinirea prevederilor contractului iniţial, cu excepţia cazurilor în care:

a) anularea s-a făcut datorită nerealizării numărului minim de persoane menţionat în contract, iar Agenţia a informat în scris călătorul în termenele prevăzute la art. 4.22. lit. (a);

b) anularea s-a datorat unui caz de forţă majoră (circumstanţe imprevizibile, independente de voinţa celui care le invocă şi ale căror consecinţe nu au putut fi evitate în ciuda oricăror eforturi depuse, în aceasta nefiind incluse suprarezervările, caz în care responsabilitatea revine companiei aeriene sau unităţii de cazare) sau unor cauze dintre cele prevăzute la cap. IV art. 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 Agenția pentru prejudiciul creat acesteia, conform prevederilor Cap. VI din prezentul contract, cu excepția cazurilor de forță majoră definite conform legii. Despăgubirea se poate ridica la maximul prețului pachetului de servicii turistice contractat.

5.9. Prin excepție de la art. 5.8., călătorul are dreptul să înceteze contractul privind pachetul de servicii de călătorie înainte de începerea executării pachetului, fără a plăti vreo penalitate de încetare în cazul unor circumstanțe inevitabile și extraordinare (forță majoră) care se produc la locul de destinație sau în vecinătatea imediată a acestuia și care afectează în mod semnificativ executarea pachetului sau care afectează semnificativ transportul pasagerilor la destinație.

5.10. În cazul încetării contractului privind pachetul de servicii de călătorie, în condițiile art. 5.9., călătorul are dreptul la o rambursare completă a oricărei plăți efectuate pentru pachet, dar nu are dreptul la vreo despăgubire suplimentară.

Agenția efectuează orice rambursare necesară în temeiul art. 5.8 - art. 5.10 din care se scade penalitatea de încetare corespunzătoare. Aceste restituiri/rambursări se efectuează către călător fără întârzieri nejustificate și, în orice caz, nu mai târziu de 14 zile de la încetarea contractului.

5.11. În cazul in care călătorul alege să se mute la un alt hotel decât cel contractat inițial și achitat, responsabilitatea financiară a renunțării îi aparține. Agenția 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 oricărora dintre servicii, aceasta echivalează cu încetarea contractului, cu aplicarea penalităților prevăzute la Cap. VI din prezentul contract la momentul respectiv și încheierea unui nou contract.

5.12. Călătorul este obligat să achite la recepția unității hoteliere taxa de stațiune, taxa de salubritate, precum și alte taxe locale, fără a putea pretinde despăgubiri sau returnarea sumelor de la Agenție.

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

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

5.15. Dacă pentru efectuarea călătoriei este necesară îndeplinirea de către călător a unor formalități suplimentare (de ex. călătoria împreună cu minori, situația în care numele turistului este schimbat ca urmare a căsătoriei/desfacerii ei, etc.), călătorul are obligația de a îndeplini toate cerințele legale.

Pentru o informare optimă, Agenția recomandă și consultarea site-ului Poliției de Frontieră, www.politiadefrontiera.ro <http://www.politiadefrontiera.ro/><http://www.politiadefrontiera.ro/>și al Ministerului Afacerilor Externe www.mae.ro <http://www.mae.ro/><http://www.mae.ro/> În cazul în care călătorul nu își respectă obligația de a se informa cu privire la formalitățile suplimentare necesare în vederea efectuării călătoriei care nu sunt în sarcina Agenției (de ex. în cazul călătoriei cu minori, împuternicire din partea părintelui sau reprezentantului legal ce nu îl însoțește, cazier judiciar, sau orice alte documente suplimentare - enumerarea fiind exemplificativă), Agenția este exonerată de orice răspundere în cazul imposibilității efectuării călătoriei.

5.16. Agenția recomandă călătorilor contactarea acesteia cu 24 ore înainte de plecare pentru reconfirmarea detaliilor de îmbarcare (orar de zbor, loc îmbarcare, etc.).
5.17. În cazul în care o singură persoană angajează servicii pentru un număr mai mare de călători, condițiile contractuale se extind în mod automat asupra întregului grup pentru care au fost achitate serviciile.
5.18. Călătorul este obligat să folosească mijloacele de transport, camera de hotel și bunurile din dotarea acesteia ca un bun proprietar și potrivit destinației lor. Agenția nu se face vinovată de eventualele pagube produse sau vătămări suferite de călător ca urmare a nerespectării acestui alineat.
5.19. Călătorul are obligația să respecte locul, data și ora plecării atât la dus, cât și la întors, precum și locurile, datele și orele stabilite pe parcursul programului de călătorie contractat. Toate cheltuielile și daunele produse ca urmare a nerespectării de către călător a prevederilor privind locurile de întâlnire și orarele vor fi suportate de către acesta.
5.20. În cazul în care călătorul care a intrat pe teritoriul statului în care se realizează pachetul de servicii de călătorie refuză sa se mai întoarcă în România și autoritățile din țara respectivă fac cheltuieli de orice natură cu acesta, călătorul respectiv are obligația de a suporta toate aceste cheltuieli.

VI. Renunțări, penalizări, despăgubiri. Limitarea răspunderii

6.1. În cazul în care călătorul renunță din vina sa la pachetul de servicii de călătorie care face obiectul prezentului contract, el datorează Agenției penalizări după cum urmeaza:
6.1.1. În cazul serviciilor turistice externe, condițiile de anulare/penalizările sunt :
a) Cu până la 22 zile inaintea plecării: 10% din costul pachetului
b) Cu mai puțin de 21 de zile înaintea plecării: 100% din costul pachetului
6.1.2. Condițiile de penalizare indicate la art. 6.1.1. sunt standard și se aplică în toate cazurile, cu excepția celor în care programul valorificat / confirmat are propriile reguli de anulare/penalizare (vezi condițiile ofertei sau ale programului turistic - exemple: programe de Revelion, turism individual, turism intern, croaziere, destinații exotice, sistemele externe de operare etc). Pe lângă penalitățile indicate mai sus, călătorul va suporta și eventualele taxe (ex: taxa pentru obținerea vizelor), dacă acestea nu sunt incluse în valoarea contractului.
Prin excepție de la cele definite în clauza 6.1.1. condițiile de anulare includ și penalitățile aferente anulărilor comenzilor care conțin bilete de avion pe zboruri regulate ale companiilor aeriene și/sau cazare în hoteluri care au condiții speciale de anulare. În astfel de cazuri, se vor aplica regulile de anulare ale companiei aeriene și penalizarea poate ajunge până la 100% din costul biletului de avion. Refuzul serviciilor hoteliere care au condiții speciale de anulare se produce conform procedurii definite de către hoteluri. Informații și o listă a hotelurilor cu condiții speciale de anulare pot fi găsite pe site-ul Agenției www.coraltravel.ro <http://www.coraltravel.ro/><http://www.coraltravel.ro/>
6.2. În cazul în care călătorul care a contractat un pachet de servicii de călătorie cu Agenția și a achitat un avans nu se prezintă în termenul specificat în bonul de comandă sau în termenul comunicat în scris, pentru a achita ratele aferente sau restul de plată, contractul se considera reziliat de drept, fără notificare prealabilă, fără intervenția instanței și fără alte formalități prealabile, cu excepția unei notificări scrise de reziliere comunicate Călătorului în condițiile art. 1552 alin. 1 din Codul civil, iar Agenția are dreptul de a anula rezervările efectuate în beneficiul călătorului cu reținerea penalizărilor prevăzute la art. 6.1. din prezentul contract.
6.3. Pentru biletele de odihnă și/sau de tratament cumpărate prin organizații sindicale, Agenția va face restituiri numai în baza cererilor de renunțare contrasemnate și ștampilate de reprezentantul organizației sindicale.
6.4. În cazul În care o ambasadă refuză să acorde viza de intrare pentru efectuarea pachetului de servicii, călătorului i se vor reține toate taxele datorate de Agenție prestatorilor direcți, precum și cheltuielile de operare proprii acesteia.
6.5. Agenția este exonerată de orice răspundere în cazul în care după începerea călătoriei, serviciul de grăniceri/poliția de frontieră sau altă autoritate competentă refuză să acorde călătorului dreptul de ieșire/tranzit/intrare pe teritoriul unui stat, necesar pentru efectuarea serviciilor de călătorie. Călătorului i se va reține în această situație contravaloarea totală a pachetului de servicii de călătorie.
6.6. Penalizările echivalente cu cele indicate la punctul 6.1.1. respectiv 6.1.2. se aplică și în cazul în care călătorul nu ajunge la timp la aeroport sau la locul de plecare/destinație, dacă nu poate pleca în călătorie pentru că documentele personale necesare în vederea efectuării călătoriei nu sunt conforme normelor legale sau este în imposibilitatea de a părăsi teritoriului țării, din alte motive ce țin de persoana acestuia.
6.7. Călătorul trebuie să depună în scris cererea de renunțare la pachetul de servicii de călătorie la Agenția la care a achitat serviciile. În caz contrar, cererea de renunțare nu este luată în considerare.
6.8. Agenția va acorda despăgubiri în funcție de gradul de nerespectare a obligațiilor din contract.
6.9. Agenția nu răspunde în situații de grevă, conflicte politice și de război, catastrofe, de pericol public, atac terorist, embargou internațional, pandemii, epidemii, precum și în cazul în care companiile aeriene stabilesc limite de răspundere.
Toate aceste situații care nu sunt imputabile nici unei părți se consideră situații de forță majoră și exonerează de răspundere Agenția.
6.10 Toate sumele menționate la art. 6.1., 6.2., 6.4., 6.5. și 6.6. din prezentul contract, se vor reține de către Agenție din avansul sau prețul total al pachetului de servicii de călătorie achitat de călător, fără a fi necesară intervenția instanțelor de judecată.

VII. Reclamatii

7.1. Călătorul informeaza, fără întârzieri nejustificate, Agenția, în legatură cu orice neconformitate pe care o constată pe parcursul executării unui serviciu de călătorie inclus în prezentul contract, ținând cont de circumstanțele cazului.

În cazul în care călătorul este nemulțumit de serviciile turistice primite, acesta are obligația de a întocmi o sesizare în scris la fața locului, clar și explicit, cu privire la deficiențele constatate, legate de realizarea pachetului de servicii de călătorie contractat, ce se va transmite prompt atât reprezentantului Agenției, cât și prestatorului de servicii turistice (conducerii hotelului, restaurantului, reprezentanților locali ai turoperatorului). Datele de contact ale Agenției sunt următoarele: Telefon: +40(31)490 50 50.
E-mail: tourist@coraltravel.ro
Datele de contact ale Agenției pentru asistență sunt menționate și pe website-ul agenției, www.coraltravel.ro.
Datele de contact ale reprezentantului local al Agenției pentru asistență sunt menționate pe voucherul de călătorie.
7.2. Dacă oricare dintre serviciile de călătorie nu se execută în conformitate cu cerințele prezentului contract, Agenția remediază neconformitatea, cu excepția cazului în care:
a) neconformitatea nu poate fi remediată; sau
b) remedierea implică cheltuieli disproporționate, ținând cont de anvergura neconformității și de valoarea serviciilor de călătorie afectate.
7.3. Dacă Agenția, în conformitate cu art. 7.2. litera a) sau b) din prezentul contract, nu remediază neconformitatea, se aplică dispozițiile art. 7.4. - art. 7.8.
7.4. Fără a aduce atingere excepțiilor prevăzute la art. 7.2., în cazul în care Agenția nu remediază neconformitatea într-un termen rezonabil stabilit de călător, călătorul poate face el însuși acest lucru și poate solicita rambursarea cheltuielilor necesare. Călătorul nu trebuie să specifice un termen dacă Agenția refuză să remedieze neconformitatea sau dacă este necesară o remediere imediată.
7.5. Călătorul beneficiază de o reducere corespunzătoare a prețului pentru orice perioadă în care a existat o neconformitate, cu excepția cazului în care Agenția dovedește că neconformitatea este imputabilă călătorului.
7.6. Călătorul are dreptul să primească despăgubiri adecvate din partea Agenției pentru orice daune pe care le suferă ca urmare a unei neconformități. Despăgubirea se acordă fără întârzieri nejustificate.
7.7. Călătorul nu are dreptul la despăgubiri pentru daune în cazul în care Agenția dovedește că neconformitatea apare întruna din următoarele situații:
a) este imputabilă călătorului;
b) este imputabilă unei părți terțe care nu are legătură cu furnizarea serviciilor de călătorie incluse în contract și este imprevizibilă și inevitabilă; c) este cauzată de circumstanțe inevitabile și extraordinare.
7.8. Despăgubirile pe care le poate plăti Agenția pentru daunele cauzate călătorului de neconformități sunt limitate la o valoare echivalentă cu triplul prețului total al pachetului. Limitarea răspunderii nu se aplică vătămărilor corporale sau daunelor provocate intenționat sau din neglijență.
7.9. În situația în care reclamația nu este soluționată de Agenție, călătorul poate apela:
- pentru achizițiile directe, la mecanismele de soluționare alternativă a litigiilor, denumite SAL, în condițiile prevăzute de OG nr. 38/2015 privind soluționarea alternativă a litigiilor dintre consumatori și comercianți, cu modificările ulterioare
Litigiile vor fi soluționate de Direcția SAL din cadrul Autorității Naționale Pentru Protecția Consumatorului (e-mail: dsal@anpc.ro). Pentru mai multe informații privind SAL, puteți accesa următorul link: <https://anpc.ro/ce-estesal/><https://anpc.ro/ce-este-sal/>este <https://anpc.ro/ce-estesal/><https://anpc.ro/ce-este-sal/>sal/ <https://anpc.ro/ceeste-sal/><https://anpc.ro/ce-este-sal/>
- pentru achiziții online de la comercianți din UE, la platforma de soluționare online a litigiilor în temeiul Regulamentului (UE) nr. 524/2013 al Parlamentului European şi al Consiliului din 21 mai 2013 privind soluţionarea online a litigiilor în materie de consum şi de modificare a Regulamentului (CE) nr. 2006/2004 şi a Directivei 2009/22/CE (Regulamentul privind SOL în materie de consum). Pentru mai multe informații privin SOL, puteți accesa următorul link:
<https://ec.europa.eu/consumers/odr/main/index.cfm?event=main.home2.show&lng=RO><https://ec.europa.eu/consumers/odr/main/index.cfm?ev ent=main.home2.show&lng=RO>

VIII. Asigurări

8.1. Conform prevederilor OG nr. 2/2018 și ale Ordinului 156/2019 emis de Ministerul Turismului, călătorul este asigurat pentru rambursarea cheltuielilor de repatriere și/sau sumelor achitate de acesta în legatură cu pachetele de servicii de călătorie, precum și în legatură cu serviciile de călătorie asociate, cum sunt definite la art. 3 pct. 16 din OG nr. 2/2018, în masura în care Agenția facilitează servicii de călătorie asociate, în cazul insolvabilității sau falimentului Agenției, la Societatea de Asigurare GERMAN ROMANIAN ASSURANCE SA, cu sediul în București, Sectorul 3, Str. Emil Gârleanu nr. 11, bloc A8, scara 2, etaj 5, apartament 49, tel: +4 021.321.74.28; +4 021.326.46.44; +4 021.326.00.53, fax: +4 021.320.20.16, e-mail: office@gerroma.ro.

Polițele de Asigurare privind protecția în caz de insolvență a agenției de turism organizatoare sunt:
- Polița de Asigurare nr. 4722/ 04.11.2025 privind protecția în caz de insolvență a agenției de turism organizatoare valabilă până la data de 09.11.2026.
Toate polițele de asigurare sunt afișate pe pagina web a agenției de turism www.coraltravel.ro.

8.2. Garanţia este efectivă şi acoperă costurile previzibile în mod rezonabil. Aceasta se referă la valorile tuturor plăţilor efectuate de către sau pe seama călătorului în legătură cu pachetele, ţinând cont de perioada scursă între avansurile plătite şi plăţile finale şi finalizarea pachetelor, precum şi de costurile estimate ale repatrierii în caz de insolvenţă a Agenției.

8.3. Dacă în prezentul contract este inclus transportul de pasageri, garanția prevăzută la art. 8.2 include repatrierea călătorilor, indiferent dacă executarea pachetului este afectată de insolvența Agenției sau călătorul se afla în imposibilitatea întoarcerii la locul de plecare sau la locul convenit de părți.

8.4. Procedurile de despăgubire:

8.4.1. Perioada de răspundere începe de la data semnării contractului.

8.4.2. Valoarea despagubirii:

a) În cazul în care călătoria nu a început, valoarea despăgubirii este egală cu valoarea sumelor achitate efectiv de călător în baza prezentului contract, în masura în care serviciile relevante nu sunt furnizate ca urmare a insolvenței Agenției.

b) Dacă în prezentul contract este inclus transportul de pasageri și calatorul se află în imposibilitatea întoarcerii la locul de plecare, din cauza insolvenței Agenției, despăgubirea este egală cu contravaloarea serviciilor de călătorie neprestate calatorului si achitate de acesta in baza acestui contract, la care se adauga costul repatrierii.

8.4.3. În cazul în care călătorul a beneficiat de repatriere în condițiile art. 8.3:

a) în cazul nerespectării de către Agenție a obligaţiilor contractuale, călătorul nu mai beneficiază de nicio altă despăgubire de la asigurător;

b) în cazul insolvenţei Agenției, călătorul beneficiază de rambursarea contravalorii serviciilor de călătorie neprestate călătorului şi achitate de acesta în baza contractului de comercializare a pachetului de servicii de călătorie, fără a se scădea cheltuielile cu repatrierea efectuate de emitentul instrumentului de garantare.

8.4.4. În cazul în care călătorul acceptă oferta de servicii alternative corespunzatoare pentru continuarea derulării pachetului, propusă de către asigurător pentru continuarea derulării pachetului în condițiile prevăzute de Ordinul nr. 156/2019 emis de Ministerul Turismului, acesta nu beneficiază de nicio despagubire suplimentară.

8.4.5. Pentru serviciile de călătorie care nu au fost efectuate, în măsura în care serviciile relevante nu sunt furnizate ca urmare a insolvenței Agenției, rambursările se acordă fără întârzieri nejustificate, la solicitarea călătorului.

8.4.6. În cazul în care Agenția aflată în stare de insolvență nu efectuează repatrierea călătorului, acesta are obligația de a anunța imediat societatea de asigurare.

8.4.7. În cazul în care călătorul solicită Agenției contravaloarea sumelor achitate și/sau a cheltuielilor de repatriere, acesta trebuie să trimită documentele justificative, în copie, către Agenție prin scrisoare recomandată cu confirmare de primire. Călătorul are obligația să păstreze documentele justificative în original.

8.4.8. Călătorul poate solicita Agenției, aflate în stare de insolvență, rambursarea sumelor achitate și/sau a cheltuielilor de repatriere astfel:

a) în situaţia în care data încheierii executării pachetului neexecutat/executat parţial este anterioară datei declarării insolvenţei, în termen de maximum 30 de zile de la data declarării insolvenţei;

b) în situaţia în care data încheierii executării pachetului este ulterioară datei declarării insolvenţei, în termen de 15 zile lucrătoare de la data încheierii pachetului.

8.4.9. În situația în care se dispune radierea Agenției ca urmare a falimentului, călătorul va transmite solicitarea de rambursare a sumelor plătite direct Asiguratorului în termen de 15 zile lucrătoare de la data radierii.

8.4.10. În situația prevăzută la art. 8.4.2 lit. b), călătorul poate solicita Agenției rambursarea costului repatrierii, prin scrisoare recomandată cu confirmare de primire, în termen de 15 zile lucrătoare de la data repatrierii.

8.4.11. Călătorul are obligația de a notifica în scris societatea de asigurare, în legătură cu solicitarea adresată Agenției privind rambursarea sumelor achitate și/sau a cheltuielilor de repatriere, în termen de 5 (cinci) zile lucrătoare de la data transmiterii solicitării prevăzute la art. 8.4.8, 8.4.9 sau 8.4.10, după caz.

8.4.12. În termen de 15 zile lucrătoare de la data confirmării de primire a notificării de la art. 8.4.6 sau art. 8.4.9, după caz, călătorul transmite Asigurătorului, prin scrisoare recomandată cu confirmare de primire, cererea de despăgubire însoțită de documente justificative care cuprind cel puțin următoarele:

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

b) confirmările de primire precizate la art. 8.4.7 și art. 8.4.10, după caz;

c) copiile de pe documentele de plată achitate, cum ar fi chitanţe, ordine de plată, fără ca enumerarea să fie exhaustivă, în cazul cererilor de rambursare a sumelor achitate de călător;

d) copiile de pe documentele de transport şi cazare, după caz, în cazul cererilor de rambursare a costului repatrierii.

8.4.13. Despăgubirea va fi plătită în termen de 30 de zile lucrătoare de la data primirii de către asigurător a documentelor justificative de la călător.

8.5 În cazul în care, după plata despăgubirii, Agenția plătește sumele datorare călătorului, acesta are obligația de a restitui asigurătorului despăgubirea primită, în termen de 30 de zile lucrătoare de la data primirii de la agenția de turism organizatoare a sumelor achitate de acesta și/sau a costului repatrierii, după caz.

8.6. Facultativ, călătorul are posibilitatea încheierii unui contract de asigurare, care să acopere taxele de transfer sau a unui contract de asistență care să acopere taxele de repatriere în caz de accidente, de boală sau deces, a unui contract de asigurare pentru bagaje, a unui contract de asigurare pentru servicii medicale la destinație ori a unei asigurări storno sau altor tipuri de asigurări de călătorie. Agenția recomandă incheierea unei asigurări storno

pentru acoperirea eventualelor penalități de anulare. Călătorul se poate informa în agenții despre cazurile acoperite de asigurarea storno, aceasta putând fi incheiată în agenția de turism de unde acesta a achiziționat pachetul de servicii de călătorie, dacă agentia ofera acest tip de serviciu.

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

IX. Documentele contractului se constituie ca anexă la acesta și sunt urmatoarele:

a) voucherul, biletul de odihnă/tratament, biletul de excursie, biletul de avion, bonul de comandă, după caz; b) programul turistic, în cazul acțiunilor turistice;

c) cataloage/pliante/oferte/alte înscrisuri/oferta prezentată pe website, etc. ale Agenției puse la dispoziția călătorului, în format tipărit sau pe suport electronic. IMPORTANT!! În termen de maximum 5 zile de la data efectuării plății finale, Agenția va pune la dispoziția călătorului, prin intermediul contului de client, documentele de călătorie în baza cărora călătorul poate efectua serviciile de călătorie achiziționate.

Vă recomandăm să tipăriți documentele de călătorie cu 24 de ore înainte de plecare, deoarece Transportatorul nu garantează respectarea orei specificate în orar, Contract și alte documente și poate modifica ora de plecare fără notificare.

X. PRELUCRAREA DATELOR CU CARACTER PERSONAL

10.1. Datele cu caracter personal prelucrate de CORAL TRAVEL & TOURISM SERVICES S.R.L.

Prelucrarea datelor cu caracter personal reprezintă orice operațiune sau set de operațiuni care se efectuează asupra datelor dumneavoastră cu caracter personal. CORAL TRAVEL & TOURISM SERVICES S.R.L poate prelucra următoarele date cu caracter personal: a) numele și, prenumele; b) data nașterii; c) sexul; d) adresa de e-mail; e) numărul de telefon; f) adresa IP; g) adresa de domiciliu; h) specimenul de semnătură; i) datele din cartea de identitate sau pașaport (în funcție de țara de plecare sau de ofertă) necesare pentru verificarea identității clientului, precum locul nașterii, cetățenia, imaginea facială, seria și numărul documentului, autoritatea emitentă a documentului, data eliberării și valabilitatea documentului; j) categorii speciale de date cu caracter personal (inclusiv date de sănătate, de exemplu, în cazul persoanelor cu handicap, persoanelor cu mobilitate redusă, persoane care necesită îngrijiri medicale speciale) în cazul în care persoana vizată și-a dat în mod expres consimțământul la prelucrarea acestor date în scopul indicat (temeiul legal: articolul 9 alineatul (2) litera (a) din Regulamentul GDPR: „consimțământul persoanei vizate").

10.2. Persoanele vizate: călători/turiști/beneficiari ai serviciilor de călătorie sau turistice, reprezentanți/împuterniciți/persoane de contact (parteneri contractuali) din cadrul companiilor sau instituțiilor/autorităților publice.

10.3. Scopurile prelucrării datelor cu caracter personal

Prelucrăm datele cu caracter personal, colectate în baza prezentului contract, în urmatoarele scopuri:

- Rezervarea, intermedierea, ofertarea și/sau comercializarea serviciilor și/sau pachetelor de servicii de călătorie, altor servicii turistice, evenimente culturale/sportive sau de altă natură, servicii de agrement sau călătorii de afaceri, executarea contractelor - respectiv în vederea îndeplinirii obligațiilor contractuale pe care ni le asumăm față de dvs.;
- În vederea îndeplinirii obligațiilor legale stabilite în sarcina noastră, precum decontările financiare și raportările contabile (inclusiv emiterea și stocarea facturilor) sau răspunsul la reclamanții;
- Urmărirea pretențiilor în temeiul contractului;
- Îmbunătățirea calității serviciilor furnizate, inclusiv prin realizarea sondajelor de satisfacție a clienților.

10.4 Destinatarii datelor dumneavoastră cu caracter personal

CORAL TRAVEL & TOURISM SERVICES S.R.L va considera toate informațiile colectate de la dumneavoastră ca fiind confidențiale și nu le va partaja cu terți (cu excepția acelor persoane fizice și/sau juridice implicate în prestarea serviciilor rezervate sau achiziționate de dumneavoastră, respectiv partenerilor CORAL TRAVEL & TOURISM SERVICES S.R.L de afaceri, inclusiv partenerilor din afara Uniunii Europene, în cazul în care fără partajarea datelor dumneavoastră nu ați putea beneficia de serviciile achiziționate) fără consimțământul dumneavoastră expres și anterior.

De asemenea, vom putea furniza datele dvs. cu caracter personal către autorități publice centrale și locale, autorități judecătorești, poliție, parchet (în limitele prevederilor legale și/sau ca urmare a unor cereri întemeiate și expres formulate), etc

10.5. Durata prelucrării datelor cu caracter personal

CORAL TRAVEL & TOURISM SERVICES S.R.L va prelucra datele dumneavoastră cu caracter personal până la finalizarea scopului pentru care au fost colectate sau ulterior, conform obligațiilor legale stabilite în sarcina noastră.

Ulterior, dacă dumneavoastră sau reprezentantul legal/împuternicit nu veți exercita dreptul de opoziție/de ștergere, conform legii, aceste date vor fi arhivate de către CORAL TRAVEL & TOURISM SERVICES S.R.L până la împlinirea termenului pentru care legea impune păstrarea anumitor date cu caracter personal (cum este cazul reglementărilor fiscale) sau vor fi distruse.

10.6. Drepturile persoanelor vizate.

Conform prevederilor legale aplicabile, beneficiați de următoarele drepturi:

- dreptul de acces la datele cu caracter personal (art. 15 din Regulamentul GDPR). Aveți dreptul de a fi informat în orice moment cu privire la categoriile de date cu caracter personal prelucrate, la scopurile prelucrării, la orice destinatari sau categorii de destinatari ai datelor dvs. cu carater personal și la perioada de păstrare planificată;
- dreptul la rectificarea datelor cu caracter personal (art. 16 din Regulamentul GDPR). Aveți dreptul de a solicita rectificarea sau completarea datelor cu carater personal inexacte sau incomplete care vă privesc;

- dreptul de ștergere a datelor cu caracter personal ("dreptul de a fi uitat") (art. 17 din Regulamentul GDPR și art. 18 din Legea nr. 363/2018). Aveți dreptul să solicitați ștergerea imediată a datelor dvs. cu caracter personal în situații prevăzute de Regulamentul GDPR;
- dreptul la restricționarea prelucrării datelor cu caracter personal (art. 18 din Regulamentul GDPR); Aveți dreptul să solicitați restricționarea prelucrării datelor cu caracter personal în situațiile prevăzute de Regulamentul GDPR;
- dreptul de a transfera datele unui alt operator (art. 20 din Regulamentul GDPR). Aveți dreptul ca datele cu caracter personal să fie transmise direct de la un operator la altul acolo unde acest lucru este fezabil din punct de vedere tehnic;
- dreptul la opoziție (art. 21 din Regulamentul GDPR) - Aveți dreptul să vă opuneți prelucrării datelor cu caracter personal atunci când prelucrarea se bazează pe interesul legitim al operatorului sau pe interesul public;
- dreptul de a retrage cosimțământul acordat pentru prelucrarea datelor cu caracter personal (art. 7 din Regulamentul GDPR). În cazul în care Agenția prelucrează datele cu caracter personal pe baza consimțământului, aveți dreptul de a retrage consimțământul în orice moment și în orice mod, fără a afecta legalitatea prelucrării care a fost efectuată pe baza consimțământului înainte de retragerea acestuia; și
- dreptul de a depune o plângere la Autoritatea Națională de Supraveghere a Prelucrării Datelor cu Caracter Personal (http://www.dataprotection.ro) în situația în care apreciați că prelucrarea datelor cu caracter personal încalcă reglementările privind protecția datelor (art. 77 din Regulamentul GDPR).

10.7. Exercitarea drepturilor dumneavoastra. Pentru exercitarea acestor drepturi vă puteți adresa CORAL TRAVEL & TOURISM SERVICES S.R.L prin transmiterea unei cereri scrise, datate și semnate la adresa: Global City Business Park, Soseaua Bucuresti Nord nr 10, corp O23, etaj 5, Voluntari, România sau prin transmiterea unui e-mail către tourist@coraltravel.ro

10.8. Prin semnarea prezentului contract, dumneavoastră confirmați că ați citit, ați fost informat(ă) corect, complet, ați luat cunoștință de conținutul acestui document, îl înțelegeți pe deplin și sunteți de acord cu prelucrarea datelor cu caracter personal ale dvs și ale persoanelor pentru care faceți rezervarea, de către CORAL TRAVEL & TOURISM SERVICES S.R.L.

Pentru detalii privind Politica de confidențialitate privind prelucrarea datelor cu caracter personal de către CORAL TRAVEL & TOURISM SERVICES S.R.L puteți accesa linkul

<https://coraltravel.ro/gdpr/><https://coraltravel.ro/gdpr/><https://coraltravel.ro/gdpr/>

10.9 CONSIMȚĂMÂNTUL PARENTAL ÎN CONTEXTUL PRELUCRĂRII DATELOR CU CARACTER PERSONAL ALE MINORILOR (se va completa doar dacă vor exista minori - beneficiari indirecți ai serviciilor contractate)

Subsemnatul(a), ..., (nume - prenume: părinte / reprezentant legal / împuternicit al reprezentanților legali), în calitate de ....

(părinte / reprezentant legal / împuternicit al reprezentanților legali) al/ai minorului / minorilor .....

....

..... în varsta de ..... ani, prin prezenta consimt în numele său (lor) că CORAL TRAVEL & TOURISM SERVICES S.R.L să poată prelucra datele cu caracter personal enumerate la art. 10.1 din contract , în scopurile prevăzute la art. 10.3 din prezentul contract.

Prin semnarea prezentului contract confirm că am citit, am fost informat(ă) corect, complet, am luat cunoștință și înțeleg pe deplin drepturile de care beneficiez privind protecția atât a datelor personale proprii, cât și protecția datelor personale ale minorului.

XI. Dispoziții finale

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

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

11.3. 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. Agenția nu este răspunzătoare pentru eventuale pretenții ale călătorului generate de diferențe între așteptările sale și condițiile oferite de unitatea de cazare și/sau mijloacele de transport. În astfel de situații, călătorul se poate adresa unității de cazare și/sau organismului abilitat din țara respectivă care a acordat clasificarea unității de cazare/mijlocului de transport sau care are atribuții de control în privința respectării standardelor de calitate la nivelul clasificării respective.

11.4. Călătorul declară că Agenția l-a informat complet cu privire la condițiile de comercializare a pachetelor de servicii de călătorie în conformitate cu prevederile Ordonanței Guvernului nr. 2/2018. Prin semnarea acestui contract, sau prin acceptarea pachetelor de servicii de călătorie inclusiv în cazul celor achiziționate la distanță prin mijloace electronice, călătorul își exprimă acordul și luarea la cunoștință cu privire la condițiile generale de comercializare a pachetelor de servicii de călătorie, în conformitate cu oferta Agenției.

11.5. Călătorul declară ca anterior încheierii prezentului contract Agenția i-a furnizat toate informațiile esențiale privind serviciile contractate, cum ar fi: destinația (destinațiile) călătoriei, itinerariul, perioadele sejurului, cu datele corespunzătoare și, în cazul în care cazarea este inclusă, numărul de nopți incluse; mijloacele de transport, caracteristicile și categoriile acestora, locurile, datele și orele de plecare și de întoarcere, duratele și locurile opririlor intermediare și ale legăturilor de transport;locația, principalele caracteristici și, după caz, categoria turistică a unităților de cazare conform normelor din țara de destinație; serviciile de masă oferite; vizitele, excursiile sau alte servicii incluse în prețul total convenit al pachetului; dacă nu este clar din

context, faptul că oricare dintre serviciile de călătorie vor fi furnizate călătorului ca parte a unui grup și, în acest caz, în măsura posibilului, dimensiunea aproximativă a grupului; dacă posibilitatea călătorului de a beneficia de alte servicii turistice depinde de comunicarea orală efectivă, limba în care vor fi furnizate serviciile respepctive; numărul minim de persoane necesar efectuării serviciilor de călătorie și termenul înainte de începerea executării pachetului până la care este posibilă încetarea contractului, dacă nu se întrunește acest număr: ; situația în care călătoria/vacanța este adaptată în general pentru persoane cu mobilitate redusă și, la cererea călătorului, informații precise privind gradul de adecvare a călătoriei sau vacanței, luând în considerare nevoile călătorului; informații generale despre cerințele legate de regimul vizelor și pasapoartelor, inclusiv termenele aproximative de obținere a vizelor și informații privind formalitățile legate de sănătate în țara de destinație; informații privind agenția de turism organizatoare/intermediară (denumirea comercială, sediul social, numerele de telefon și, după caz, adresele de e-mail); prețul total al pachetului, inclusiv taxele și, dacă este cazul, toate comisioanele, tarifele, penalitățile de încetare și alte costuri suplimentare sau, atunci când aceste costuri nu pot fi calculate în mod rezonabil anterior încheierii contractului, o indicație cu privire la tipul de costuri suplimentare pe care călătorul ar putea să fie obligat să le suporte în continuare; modalitățile de plată, inclusiv orice sumă sau procentaj din preț care urmează să fie achitate sub formă de avans și calendarul pentru achitarea soldului sau garanțiile financiare care urmează să fie achitate/furnizate de călător; informații privind posibilitatea călătorului de a înceta contractul oricând înainte de începerea executării pachetului, cu plata unei penalități de încetare corespunzătoare sau, după caz, a penalităților de încetare standardizate solicitate de agenția de turism organizatoare; și informații privind asigurarea facultativă sau obligatorie care să acopere costurile încetarii contractului de către călător sau costurile de asistență, inclusiv taxele de repatriere, în caz de accident, de boală sau de deces, informații esențiale cu care călătorul este în mod expres de acord.

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

11.7. Contractul va fi interpretat conform legilor din România.

Agenție,
CORAL TRAVEL & TOURISM SERVICES S.R.L

Călător,
Nume și prenume

INFORMATII PRECONTRACTUALE - BONUL DE COMANDA

Nr. ..... din data .....

Stimate .....

In urma discutiilor anterioare si a solicitarii Dumneavoastra, va transmitem mai jos oferta agentiei noastre, conform specificatiilor mentionate.

Actuala comunicare (oferta), odata acceptata, constituie parte integranta din contract.

Daca in urma analizei, exista alte elemente importante pe care trebuie sa le luam in calcul, va rugam sa ne comunicat acest lucru in timp util.

Prin prezenta confirmare achiziția dumneavoastră este confirmată de Coral Travel Romania CUI RO46875144, înregistrată la Oficiul Registrului Comerțului de pe langa Tribunalul Ilfov sub nr. J23/8640/2022, titulară a Licenţei de turism nr. 2691, în condițiile contractuale prevăzute în contractul atasat.

Coordonate de contact:

Telefon: 031.490.50.50. suport client, disponibil in timpul programului de lucru, disponibil pe site-ul subscrisei.

E-mail (posta electronica) – tourist@coraltravel.ro claim@coraltravel.ro

Combinaţia de servicii de călătorie pusă la dispoziţia dumneavoastră este un pachet în înţelesul Ordonanţei Guvernului nr. 2/2018 privind pachetele de servicii de călătorie şi serviciile de călătorie asociate, precum şi pentru modificarea unor acte normative.

Prin urmare, veţi beneficia de toate drepturile UE care se aplică pachetelor. Societatea Coral Travel & Tourism Services SRL va fi pe deplin responsabilă pentru executarea corespunzătoare a pachetului în ansamblu.

În plus, conform legislaţiei, societatea Coral Travel & Tourism Services SRL deţine protecţie pentru a vă rambursa plăţile şi, în cazul în care transportul este inclus în pachet, pentru a asigura repatrierea dumneavoastră în cazul în care devine insolventă.

Informaţii suplimentare referitoare la principalele drepturi în temeiul Ordonanţei Guvernului nr. 2/2018 www.coraltravel.ro/informatiiOG2-2018.

Drepturi principale în temeiul Ordonanţei Guvernului nr. 2/2018:

- Călătorii vor primi toate informaţiile esenţiale privind pachetul anterior încheierii contractului privind pachetul de servicii de călătorie.
- Există întotdeauna cel puţin un comerciant care răspunde pentru executarea corespunzătoare a tuturor serviciilor de călătorie incluse în contract.
- Călătorilor li se pune la dispoziţie un număr de telefon de urgenţă sau detaliile unui punct de contact unde pot lua legătura cu agenţia de turism organizatoare sau cu agentul de turism, inscrise in voucherul de calatorie si/sau webite-ul www.coraltravel.ro , in functie de destinatie.
- Călătorii pot transfera pachetul unei alte persoane, în urma unei înştiinţări efectuate în mod rezonabil şi eventual a plăţii unor costuri suplimentare.
- Preţul pachetului poate fi mărit numai dacă cresc costurile specifice (de exemplu, preţurile carburanţilor) şi dacă acest lucru este prevăzut în mod expres în contract, şi în orice caz nu mai târziu de 20 de zile înainte de începerea executării pachetului. În cazul în care creşterea preţului este mai mare de 8% din preţul pachetului, călătorul poate înceta contractul. În cazul în care agenţia de turism organizatoare îşi rezervă dreptul de a creşte preţul, călătorul are dreptul la o reducere de preţ dacă apare o scădere a costurilor relevante.
- Călătorii pot înceta contractul fără plata unei penalităţi de încetare şi pot obţine rambursarea integrală a oricăror plăţi în cazul în care oricare dintre elementele esenţiale ale pachetului, altul decât preţul, s-a modificat în mod semnificativ. În cazul în care, înainte de începerea executării pachetului, comerciantul răspunzător de pachet anulează pachetul, călătorii au dreptul la rambursare şi, după caz, la o despăgubire.
- Călătorii pot înceta contractul fără plata unei penalităţi de încetare, înainte de începerea executării pachetului, în circumstanţe excepţionale, de exemplu în cazul unor probleme grave de securitate la destinaţie, confirmate de autoritatile locale, care sunt susceptibile de a afecta pachetul.
- Călătorii au posibilitatea de a înceta contractul în orice moment înainte de începerea executării pachetului, în schimbul achitării unei penalităţi de încetare adecvată şi justificabilă.

- În cazul în care, după începerea executării pachetului, elemente importante ale pachetului nu pot fi executate astfel cum s-a convenit, vor trebui oferite călătorului servicii alternative corespunzătoare, fără a implica plata unor costuri suplimentare. Călătorii pot înceta contractul fără plata unei penalităţi de încetare, în cazul în care serviciile nu sunt executate în conformitate cu contractul şi acest fapt afectează în mod substanţial executarea pachetului, iar agenţia de turism organizatoare nu remediază problema.
- Călătorii au de asemenea dreptul la o reducere a preţului şi/sau la plata unor despăgubiri pentru daune în cazul în care serviciile de călătorie nu sunt executate sau sunt executate în mod necorespunzător.

în cazul în care serviciile de călătorie nu sunt executate sau sunt executate în mod necorespunzător.

- Agenţia de turism organizatoare trebuie să ofere asistenţă în cazul în care călătorul se află în dificultate.
- În cazul în care agenţia de turism organizatoare intră în insolvenţă, plăţile vor fi rambursate. În cazul în care aceasta intră în insolvenţă după începerea executării pachetului, iar transportul este inclus în pachet, repatrierea călătorilor este garantată. Coral Travel & Tourism Services SRL a contractat protecţia în caz de insolvenţă cu Societatea de Asigurare GERMAN ROMANIAN ASSURANCE SA, cu sediul în București, Sectorul 3, Str. Emil Gârleanu nr. 11, bloc A8, scara 2, etaj 5, apartament 49, tel:+4021.321.74.28; +4 021.326.46.44; +4 021.326.00.53, fax: +4 021.320.20.16, e-mail: office@gerroma.ro. Polițele de Asigurare Privind protecția în caz de insolvență a agenției de turism organizatoare sunt:

- Poliţa de Asigurare nr. 4722/ 04.11.2025 privind protecţia în caz de insolvenţă a agenţiei de turism organizatoare valabilă până la data de 09.11.2026. Călătorii pot contacta această entitate sau, după caz, autoritatea competentă (datele de contact, inclusiv numele, adresa geografică, adresa de e-mail şi numărul de telefon) în cazul în care serviciile sunt refuzate din cauza insolvenţei Coral Travel & Tourism Services SRL. • Prin agenţie de turism organizatoare se înţelege agenţia de turism organizatoare stabilită pe teritoriul României sau agenţia de turism intermediară stabilită pe teritoriul României, care cumpără în mod direct pachete de la o agenţie de turism organizatoare care nu este stabilită în România, după caz, conform art. 14 din Ordonanţa Guvernului nr. 2/2018.

- În cazul prevederilor referitoare la insolvenţă, agenţia de turism organizatoare este cea dintr-un alt stat membru sau din România, după caz.În sensul prezentului formular prin agenţie de turism organizatoare se înţelege agenţia de turism organizatoare stabilită pe teritoriul României sau agenţia de turism intermediară stabilită pe teritoriul României, care cumpără în mod direct pachete de la o agenţie de turism organizatoare care nu este stabilită în România, după caz, conform art. 14 din Ordonanţa Guvernului nr. 2/2018.
- În cazul prevederilor referitoare la insolvenţă, agenţia de turism organizatoare este cea dintr-un alt stat membru sau din România, după caz.
- În cazul achiziționării unui pachet de servicii de călătorie având în componența și asigurarea transportului pe cale aeriană, transportatorul aerian, fără a cere acordul agenției de turism care derulează programul turistic, are dreptul de a modifica orele de zbor. Prin urmare, Agenția nu este răspunzătoare pentru decolarea/aterizarea avioanelor la o altă oră/oră diferită decât cea înscrisă în programul de călătorie. Pentru aceste întârzieri, compania aeriană este obligată să asiste călătorii conform Regulamentului (CE) nr. 261/2004 al Parlamentului European și Consiliului din 11 februarie 2004 de stabilire a unor norme comune în materie de compensare și de asistență a pasagerilor în eventualitatea refuzului la îmbarcare și anulării sau întârzierii prelungite a zborurilor și de abrogare a Regulamentului (CEE) nr. 295/91, implementat prin Hotărârea Guvernului nr. 1912/2006. Orice 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 turistice, ziua de plecare și ziua de sosire nu sunt considerate zile turistice, acestea fiind destinate transportului.

Tour operator al produsului turistic comandat: Coral Travel & Tourism Services SRL

- Condiții de plată pachete destinatiile charter (Turcia,Grecia, Egipt, Tunisia):

10% din valoarea pachetului avans la efectuarea rezervării;

100% din valoarea pachetului, cel târziu cu 21 de zile înaintea plecării;

• Condiții de plată pachete în alte destinații (restul lumii):

80% din valoarea pachetului avans la efectuarea rezervării, daca aceasta se face cu mai mult de 41 zile inainte de plecare;

100% din valoarea pachetului, cel târziu cu 40 de zile înaintea plecării;

- Condiții de plată cazări individuale

30% din valoarea rezervării avans in maxim 2 zile de la efectuarea rezervării, daca aceasta se face cu mai mult de 30 zile inainte de plecare;
50% din valoarea rezervării avans in maxim 2 zile de la efectuarea rezervării, daca aceasta se face cu mai mult de 90 zile inainte de plecare pentru sejururi in intervalul 15 decembrie – 10 ianuarie;
100% din valoarea rezervării, cel târziu cu 40 de zile înaintea plecării, exceptie sejur in intervalul 15 decembrie – 10 ianuarie unde este necesara plata integrala cu cel putin 90 de zile inainte de cazare; • Condiții de anulare / penalizări pachete în destinațiile charter (Turcia,Grecia, Egipt, Tunisia):
Cu până la 22 zile inaintea plecării: 10% din valoarea pachetului;
Cu mai puțin de 21 de zile înaintea plecării: 100% din valoarea pachetului;
• Condiții de anulare/ penalizări pentru pachete în alte destinații (restul lumii):
Cu până la 41 zile inaintea plecării: 80% din valoarea pachetului; Cu mai puțin de 40 de zile înaintea plecării: 100% din valoarea pachetului;

In situatia in care calatorul:
In situatia in care calatorul: -nu
se prezinta la program
-nu este lasat sa treaca frontiera din tara de destinatie, sau orice alta frontiera in drum spre tara de destinatie din motive legate exlusiv de persoana sa, ori din orice alte motive ce nu pot fi imputate agentiei -nu respecta conditiile generale ale Agentiei
-prezinta documente false sau alte acte incomplete -
nu achita integral excursia in termenele stipulate
acesta datoreaza Agentiei penalizari de 100%*
* penalizari se aplica la pretul pachetului de calatorie. Toate sumele mentionate mai sus se vor retine de catre Agentie din avansul sau pretul total al pachetului de servicii de calatorie achitat de calator, fara a fi necesara interventia instantelor de judecata.

În cazul achiziționării unui pachet de servicii de călătorie având în componența și asigurarea transportului pe cale aeriană, transportatorul aerian, fără a cere acordul agenției de turism care derulează programul turistic, are dreptul de a modifica orele de zbor. Prin urmare, Agenția nu este răspunzătoare pentru decolarea/aterizarea avioanelor la o altă oră/oră diferită decât cea înscrisă în programul de călătorie. Pentru aceste întârzieri, compania aeriană este obligată să asiste călătorii conform Regulamentului (CE) nr. 261/2004 al Parlamentului European și Consiliului din 11 februarie 2004 de stabilire a unor norme comune în materie de compensare și de asistență a pasagerilor în eventualitatea refuzului la îmbarcare și anulării sau întârzierii prelungite a zborurilor și de abrogare a Regulamentului (CEE) nr. 295/91, implementat prin Hotărârea Guvernului nr. 1912/2006. Orice 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 turistice, ziua de plecare și ziua de sosire nu sunt considerate zile turistice, acestea fiind destinate transportului.

xx.xx.xxxx %..... …. EUR

Taxe / Comisioane / Costuri suplimentare:
- Calatorul este obligat 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 Agentie.

Numar rezervare ……..

Sejur: …… din …….. până în …….
Turisti:
Gen Nume Prenume Data nașterii

Cazare

Zbor

Transfer

Preț:

Va rugam sa interogati adresa urmatoare pentru traducerea detaliata a reperelor https://www.coraltravel.ro/cazare-si-masa/

Agentia poate modifica pretul contractului dupa semnarea acestuia, atat in sens pozitiv cat si in sens negativ in functie de situatie, cu aratarea modului de calcul al modificarilor, doar in situatia in care modificarile rezuta din costul surselor de energie (inclusiv carburanti), taxe si comisioane aplicabile serviciilor de calatorie mentionate in contract, taxe turistice, de aterizare sau decolare, de imbarcare si debarcare in porturi, de manevrare a bagajelor si a efectelor personale, cursul de schimb relevant pentru pachetul respectiv.

Nicio modificare a preturilor stabilite in contract nu se poate face cu mai putin de 20 de zile calendaristice inainte de data plecarii.

Orice modificare asupra orarelor de zbor va fi comunicata clientului intr-un termen rezolnabil.

Clientul a fost informat despre posibilitatea incheierii unei polite de asigurare de calatorie: DA.

Calatorii pot transfera pachetul de servicii de calatorie unei alte persoane, in urma unei instiintari efectuate in mod rezonabil si a platii unor costuri suplimentare (taxa modificare nume, taxa anulare, taxa de serviciu, etc).

Agentia de turism organizatoare 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, atunci cand 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 calator cu privire la incetarea contractului in termenul stabilit in contract

Incetarea contractului privind pachetul de servicii de calatorie si dreptul de retragere inainte de inceperea executarii pachetului:

Calatorul poate inceta contractul privind pachetul de servicii de calatorie in orice moment inainte de inceperea executarii pachetului. In cazul in care calatorul inceteaza contractul privind pachetul de servicii de calatorie, acesta poate fi obligat sa plateasca agentiei de turism organizatoare o penalitate de incetare adecvata si justificabila.

In contractul privind pachetul de servicii de calatorie pot fi prevazute penalitati de incetare standardizate rezonabile, in functie de momentul incetarii contractului inainte de inceperea executarii pachetului, precum si de economiile de costuri si de veniturile prevazute, generate de executarea alternativa a serviciilor de calatorie. In absenta unor penalitati de incetare standardizate, valoarea penalitatii de incetare corespunde pretului pachetului, din care se scad economiile de costuri si veniturile generate de executarea alternativa a serviciilor de calatorie. La cererea calatorului, agentia de turism organizatoare prezinta o justificare pentru cuantumul penalitatilor de incetare.

Dacă pentru efectuarea călătoriei este necesară îndeplinirea unor formalități suplimentare, vă rugăm să vă asigurați că îndepliniți toate cerințele legale. Acestea se pot referi la:

- călătoria minorului împreună cu un singur părinte (reprezentant legal sau orice altă persoană fizică) necesită procură autentică notarială;

- situația în care numele Dumneavoastră este schimbat ca urmare a căsătoriei/desfacerii ei etc).

Pentru o informare optima cu privire la regimul pasapoartelor si al vizelor, agentia va recomanda consultarea siteurilor: www.politiadefrontiera.ro, www.mae.ro/node/1422. Va aducem la cunostinta ca pentru calatoriei in afara spatiului european, acolo unde se impune prezentarea unui pasaport, acesta trebuie sa fie valabil cel putin inca 6 luni de la data intoarcerii in tara de resedinta, in mod obligatoriu. De asemenea, Ministerul Afacerilor Externe pune la dispozitia cetatenilor romani care calatoresc in strainatate aplicatia pentru telefoane mobile inteligente "Calatoreste in siguranta" pe care va recomandam sa o instalati urmand instructiunile de pe site-ul: www.mae.ro/app_cs.

Orice document de localizare solicitat de autoritatile din Romania sau din tara de destinatie sunt in sarcina exclusiva a Pasagerului. Agentia este exonerata de raspundere in situatia in care clientul nu completeaza sau completeaza eronat PLF-ul sau orice alt formular de localizare.

Cardul european de asigurat confera dreptul de a beneficia de asistenta medicala necesara in cursul unei sederi temporare intr-un stat membru al UE. Serviciile medicale acordate in statele membre UE, in baza cardului, sunt cele prevazute de legislatia fiecarui stat si nu trebuie sa depaseasca ceea ce este necesar din punct de vedere medical in timpul sederii temporare.

Pentru mai multe informatii va rugam sa accesati: www.cnas.ro/casmb/page/cardul-european.html.

Calatoria nu este adaptata pentru persoanele cu nevoie de speciale de mobilitate.

Dispozitii finale

- In situatia in care serviciul de calatorie poate fi in mod rezonabil executat de Agentie, orice anulare poate interveni numai cu aplicarea penalitatilor prevazute in prezenta oferta.

- In situatia in care serviciul de calatorie este anulat de Agentie, sumele achitate de catre calator in virtutea prezentului contract vor fi rambursate, potrivit prevederilor legale

- Calatorul declara ca a fost informat in mod expres de catre Agentie, ca a luat la cunostiinta si ca este de acord cu Politica de Confidentialitate cu privire la prelucrarea datelor cu caracter personal, afisata pe siteul Coral Travel https://b2ccdn.coraltravel.ro/content/doc/legal/politica-gdpr-website-coral-travel-b2c.pdf si in Agentie;

De asemenea, Prin semnarea contractului, calatorul declara in mod expres si este de acord inclusiv ca datele sale cu caracter personal sa fie transferate catre parteneri din tari terte, respectiv din afara spatiului european sau din afara spatiului economic european, doar in scopul realizarii obiectului prezentului Contract, respectiv in vederea achizitionarii serviciilor de calatorie mentionate in prezenta oferta.

Calatorul recunoaste si accepta in mod expres ca in nicio situatie legate de Pandemia COVID 19 nu vor putea fi imputate Agentiei si nu vor putea constitui un motiv de renuntare fara penalizare pentru calator (cu titlu exemplificativ, insa fara a se limita la: obligativitatea purtarii mastii de protectie, prezentarea unui test antigen/PCR negativ sau obligativitatea efectuarii acestuia in tara de destinatie, prezentarea certificatului verde (Covid19), intrarea in carantina sau autoizolare la intoarcerea in Romania)

În cazul informațiilor eronate, turiștilor nu li se va permite check-in-ul pentru zbor. Clientul poartă întreaga responsabilitate pentru acuratețea datelor specificate.

In final, dupa analiza ofertei, va rugam sa ne comunicati parerea Dumneavoastra si orice aspecte ce va pot ajuta in luarea unei decizii.

Cumparatorul, declar pe propria raspundere ca a fost informat corect si complet cu privire la conditiile Contractului de comercializare al pachetelor de servicii de calatorie, in conformitate cu prevederile Ordonantei Guvernului nr. 2/2018, respectiv ca reprezinta cu puteri depline toti calatorii inscrisi in calatorie.

Semneza prezenta Oferta de Servicii de Calatorie atat in numele meu, cat si in numele acestora, asumandu-si sa informeze toti calatorii pe care ii reprezinta cu privire la drepturile si obligatiile pe care le au in baza prezentei oferte de servicii de calatorie.

Oferta pachet a fost comunicata: On-line.

În cazul informațiilor eronate, turiștilor nu li se va permite check-in-ul pentru zbor. Clientul poartă întreaga responsabilitate pentru acuratețea datelor specificate.

Ordonanţa Guvernului nr. 2/2018 ORDONANTA 2 02/08/2018 - Portal Legislativ (just.ro) , https://legislatie.just.ro/Public/DetaliiDocument/204233