

CONTRACT

de comercializare a pachetelor de servicii turistice

Nr..... din

Partile contractante:

Societatea Comerciala MADAGASCAR TRAVEL SRL cu sediul in BUCURESTI, Sector 2, Aleea Lunguletu , nr. 6, Scara 2, Parter, Ap.45, tel: 0723.266.200; fax: 0318178807; email: office@madagascartravel.ro, Cod Unic de Inregistrare Fiscala RO28286671, inregistrata la Registrul Comertului sub numarul J40/3982/01.04.2011, Cont bancar IBAN (RON) RO15BACX0000001717933000 si IBAN (EUR) RO85BACX0000001717933001 deschis la UNICREDIT, titulara Licentei de turism nr. 665/21.01.2019 pentru agentia Madagascar Travel – tip organizatoare, reprezentata legal prin ELISABETA IOANA PITROP in calitate de ADMINISTRATOR denumita in continuare Agentia

si turistul/reprezentantul turistului/turistilor

Dna/Dl., (adresa)
CNP..... (date de identificare CI) Serie..... Nr Eliberat de: La data de: tel: email:

au convenit la incheierea prezentului contract.

I. Obiectul contractului

1.1. Obiectul contractului il constituie vanzarea de catre Agentie a pachetului de servicii turistice in scris in voucher, bilet de odihna, tratament, bilet de excursie, alt in scris anexat prezentului contract si eliberarea documentelor de plata si calatorie.

Pachetul turistic este format din:

Termeni si Conditii de plata:

Statusul rezervarii / comenzii in momentul incheierii contractului (confirmata, neconfirmata - in curs de confirmare) Confirmata

II. Incheierea contractului

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

a) in momentul semnarii lui de catre turist sau prin acceptarea conditiilor contractuale de servicii turistice, inclusiv in cazul celor achizitionate la distanta prin mijloace electronice;

b) in momentul in care turistul primeste confirmarea scrisa a rezervarii de la Agentie, Este responsabilitatea agentiei de turism de a informa turistul prin orice mijloace convenite in scris cu acesta (telefon, mail, fax etc.) daca rezervarea pe care a solicitat-o s-a confirmat. Pentru procesarea unei rezervari de servicii, Agentia poate solicita un avans de pana la 50% din pretul pachetului sau plata integrala a contravalorii pachetului, in functie de data la care turistul solicita serviciile. In cazul in care continutul confirmarii calatoriei turistice primite in scris de la Agentie sau daca aceasta confirmare nu s-a facut in termen de 5 zile lucratoare de la solicitarea de rezervare , turistul poate considera ca voiajul nu a fost rezervat si are dreptul la rambursarea imediata a tuturor sumelor deja platite;

c) in momentul eliberarii documentelor de calatorie (voucher, bilet de odihna si/sau tratament, bilet de excursie etc.), inclusiv in format electronic, in cazul in care pachetele de servicii turistice fac parte din oferta standard a agentiei de turism sau exista deja confirmarea de rezervare din partea altor prestatori.

2.2. In cazul in care prezentul contract este pus integral la dispozitia turistului sub forma de catalog, pliant, alte inscriurii, site-ul Agentiei sau alte mijloace de comunicare electronica (e-mail, fax etc.), obligatia de informare a turistului este considerata indeplinita prin inscrierea acestei informatii in oricare dintre documentele de calatorie sau documentele fiscale furnizate de Agentie.

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

2.4. Agentia de turism organizatoare stabilita pe teritoriul Romaniei este responsabila cu indeplinirea obligatiilor prevazute la art.7 alin. (1) -(7) , precum si cu cele prevazute la art. 10 - 13 din OG nr.2/2018.

III. Pretul contractului si modalitati de plata

3.1. Pretul contractului este de RON/EUR si se compune din costul serviciilor turistice efective, comisionul Agentiei si TVA. Daca pretul nu este specificat in prezentul contract, atunci acesta este specificat in bonul de comanda (daca exista), alte documente de calatorie, cataloage, pliante, alte inscriurii puse la dispozitie turistului, site-ul Agentiei, alte mijloace de comunicare electronica si/sau pe factura.

3.2. Modalitati de plata:

3.2.1. La incheierea contractului se percepe un avans de RON/EUR din pretul stabilit sau, dupa caz, plata integrala a contravalorii pachetului de servicii turistice.

3.2.2. In cazul in care la incheierea contractului s-a perceput un avans, plata finala se va face astfel:

a) pentru serviciile turistice care necesita confirmare din partea prestatorilor, conform termenelor de plata comunicate de Agentie in scris sau alte mijloace de comunicare;

b) pentru serviciile turistice care nu necesita confirmare din partea prestatorilor, dupa cum urmeaza: •
pana la data de

3.3. Plata serviciilor turistice externe aferente contractului se poate efectua intr-o singura moneda, in valuta specificata in contract sau in RON la cursul de referinta al BNR din ziua emiterii facturii + 2% comisionul de risc valutar.

IV. Drepturile si obligatiile Agentiei

4.1. Agentia se obliga sa furnizeze turistului toate informatiile privind pachetul de servicii de calatorie care nu pot fi modificate decat prin acordul explicit al partilor contractante. Inainte de incheierea contractului privind pachetul de servicii de calatorie, agentia de turism organizatoare si, dupa caz, agentia de turism intermediara transmit calatorului toate modificarile cu privire la informatiile precontractuale intr-un mod clar, inteligibil si bine evidentiat.

4.2. In cazul modificarii uneia dintre prevederile esentiale ale contractului, cum ar fi: serviciile incluse in pachet, datele de calatorie, modificarea categoriei unitatii de cazare, Agentia are obligatia de a informa turistul cu cel putin 15 zile inainte de data inceperii calatoriei. In cazurile prevazute la pct. 4.7 lit. b) si c), informarea se va face in timp util pentru a permite turistului sa decida inceperea calatoriei.

4.3. In cazul achizitionarii unui pachet de servicii turistice avand in componenta si asigurarea transportului pe cale aeriana, transportatorul aerian, fara a cere acordul agentiei de turism care deruleaza programul turistic, are dreptul de a modifica orele de zbor. Prin urmare, Agentia nu este raspunzatoare pentru decolarea/aterizarea avioanelor la o alta ora decat cea inscrisa in programul turistic. Pentru aceste intarzieri, compania aeriana este obligata sa asiste turistii conform Regulamentului (CE) nr. 261/2004 al Parlamentului European si al Consiliului din 11 februarie 2004 de stabilire a unor norme comune in materie de compensare si de asistenta a pasagerilor in eventualitatea refuzului la imbarcare si anularii sau intarzierii prelungite a zborurilor si de abrogare a Regulamentului (CEE) nr. 295/91, implementat prin Hotararea Guvernului nr. 1912/2006. Orice problema privind operarea zborului si actiunile adiacente acestuia intra in competenta si responsabilitatea transportatorului, biletul de avion reprezentand contractul intre pasager si transportator. In cazul acestor pachete de servicii turistice, ziua de plecare si ziua de sosire nu sunt considerate zile turistice, acestea fiind destinate transportului.

4.4. In situatia achizitionarii unui produs de tip croaziera, linia de croaziera poate modifica, din motive ce tin de siguranta navigarii, numarul cabinei si locatia acesteia pe punti (o punte inferioara, una superioara, mai spre pupa sau spre prova etc.), doar cu o cabina de aceeasi categorie ca cea rezervata initial, caz in care turistul nu va fi despagubit in niciun mod avand in vedere ca este vorba de acelasi tip de cabina ca si cel rezervat.

4.5. Agentia poate modifica pretul contractului in sensul majorarii sau micșorarii, dupa caz, aratand totodata modul de calcul al majorarilor sau micșorarilor de pret ale contractului si numai daca modificarea are loc ca urmare a variatiilor costurilor de transport, a redeventelor si a taxelor aferente serviciilor de aterizare, debarcare/imbarcare in porturi si aeroporturi, a taxelor de turist ori a cursurilor de schimb valutar aferente pachetului de servicii turistice contractat. Preturile stabilite in contract nu pot fi majorate, in niciun caz, in cursul celor 20 de zile calendaristice care preced data plecarii.

4.6. In cazul in care, dupa inceperea calatoriei turistice, o parte importanta din serviciile turistice prevazute in contract nu este realizata sau Agentia organizatoare constata ca nu le va putea realiza, aceasta este obligata:

a) sa ofere turistului alternative corespunzatoare in vederea continuarii calatoriei turistice fara majorarea pretului, respectiv serviciile turistice oferite sa fie de aceeasi calitate si cantitate;

b) sa restituie turistului sumele ce reprezinta diferenta dintre serviciile turistice achitate si cele efectiv prestate in timpul calatoriei turistice;

c) in cazul in care nu pot fi oferite turistului alternative corespunzatoare sau acesta nu le accepta din motive intemeiate, sa asigure fara costuri

suplimentare transportul retur al turistului la locul de plecare ori in alt loc agreat de acesta si, dupa caz, despagubirea pentru serviciile neprestate.

4.7. Agentia organizatoare este raspunzatoare pentru buna executare a obligatiilor asumate prin contract, cu exceptia urmatoarelor cazuri:

a) cand neindeplinirea sau indeplinirea defectuoasa a obligatiilor asumate prin contract se datoreaza turistului;

b) cand neindeplinirea obligatiilor se datoreaza unor cauze de forta majora sau unor imprejurari pe care nici Agentia, nici prestatorii de servicii nu le puteau prevedea sau evita, inclusiv, dar fara a se limita la: modificarea companiei aeriene, de orar sau de itinerar, intarzieri in traficul mijloacelor de transport, defectarea mijlocului de transport, accident, blocaje, lucrari sau reparatii pe drumurile publice), neindeplinirea grupului minim ca urmare a unor renuntari de ultima ora sau a neobtinerii vizelor pentru toti participantii. Agentia nu este raspunzatoare pentru prejudiciile cauzate turistului ca urmare a intarzierilor curselor (inclusiv charter), a pierderii de bagaje si a altor imprejurari care revin exclusiv in sarcina transportatorului in temeiul actelor normative specifice;

c) cand neindeplinirea obligatiilor se datoreaza unui tert care nu are legatura cu furnizarea serviciilor prevazute in contract, iar cauzele care au determinat neindeplinirea obligatiilor au un caracter imprevizibil si inevitabil.

4.8. Agentia are obligatia sa furnizeze in scris turistului sau prin orice mijloace de comunicare electronice convenite in scris cu turistul (e- mail, fax, sms etc.), cu 3 zile, dar nu mai putin de 3 zile, inainte de data plecarii, urmatoarele informatii:

a) orarele, locurile escalelor si legaturile, precum si, dupa caz, locul ce urmeaza sa fie ocupat de turist in fiecare dintre mijloacele de transport incluse;

b) denumirea, sediul/adresa, numerele de telefon si de fax, adresele de e-mail ale reprezentantei locale a organizatorului si/sau a detailistului ori, in lipsa acestora, un numar de apel de urgenta care sa ii permita contactarea organizatorului si/sau a detailistului;

c) pentru calatoriile minorilor neinsotiti de parinti, informatii care sa permita parintilor stabilirea unui contact direct cu copilul sau cu responsabilul de la locul cazarii copilului;

d) obligatiile turistului prevazute la pct. 5.10, 5.11 si 5.13.

4.9. Agentia organizatoare este obligata sa acorde prompt asistenta turistului aflat in dificultate, in cazul situatiilor de forta majora sau al unui eveniment pe care nici agentia de turism, nici furnizorul sau prestatorul de servicii, cu tot efortul depus, nu il puteau prevedea sau evita.

V. Drepturile si obligatiile turistului

5.1. In cazul in care turistul nu poate sa participe la calatoria turistica independent de motivele care stau la baza imposibilitatii de participare, acesta poate sa ceseze contractul unei terte persoane care indeplineste toate conditiile aplicabile pachetului de servicii turistice contractat, cu obligatia de a anunta

in scris Agentia cu cel putin 5 zile inaintea datei de plecare. In acest caz, intre turistul care nu poate participa la calatoria turistica contractata (cedentul), terta persoana (cesionarul) si agentia de turism (debitor cedat) urmeaza a se incheia un contract de cesiune cu privire la pachetul de servicii turistice contractate si cesionate. Responsabilitatea incheierii contractului de cesiune revine, dupa caz, fie cedentului, fie cesionarului, si niciodata agentiei de turism (debitorului cedat). Turistul care cedeaza pachetul sau de servicii, precum si cesionarul sunt responsabili in mod solidar la plata pretului calatoriei si a eventualelor costuri suplimentare aparute cu ocazia acestei cedari.

5.2. In cazul sejururilor de odihna si/sau de tratament cu locul de desfasurare in Romania, turistul are obligatia sa respecte urmatorul program de acordare a serviciilor: cazarea se face, de regula, la ora 18.00 a zilei de intrare si se termina, de regula, la ora 12.00 a zilei de iesire inscrite pe documentele de calatorie (voucher, bilet de odihna si/sau tratament, bilet de excursie etc.). Eventualele costuri suplimentare generate de neeliberarea spatiilor de cazare pana cel tarziu la orele specificate mai sus cad in sarcina exclusiva a turistului.

5.3. In cazul in care preturile stabilite in contract sunt majorate cu peste 10%, indiferent de motivele majorarii, turistul poate rezilia/denunta unilateral contractul fara nicio obligatie fata de Agentie, acesta avand dreptul la rambursarea imediata de catre Agentie a sumelor platite, inclusiv comisionul.

5.4. Turistul este obligat sa comunice Agentiei in termen de 5 zile calendaristice de la primirea instiintarii prevazute la cap. IV pct. 4.2 modificarea prevederilor esentiale ale contractului sau in timp util inainte de inceperea calatoriei, iar in cazul in care se aplica clauzele prevazute in cap. IV pct.

4.7 lit. b) si c), hotararea sa de a opta pentru:

a) rezilierea/denuntarea unilateral a contractului fara plata penalitatilor; sau

b) acceptarea noilor conditii ale contractului.

5.5. In cazul in care turistul decide sa participe la calatoria asupra careia s-au operat modificari in conditiile cap. IV pct. 4.2 se considera ca toate modificarile au fost acceptate si turistul nu poate solicita despagubiri ulterioare datorate modificarilor de acest tip.

5.6. In cazul in care turistul reziliaza/denunta unilateral contractul in temeiul pct. 5.4 sau Agentia anuleaza calatoria turistica inaintea datei de plecare, turistul are dreptul:

a) sa accepte la acelasi pret un alt pachet de servicii turistice de calitate echivalenta sau superioara, propus de Agentie;

b) sa accepte un pachet de servicii turistice de calitate inferioara propus de Agentie, cu rambursarea imediata a diferentei de pret, in sensul rambursarii diferentei de pret dintre cele doua pachete turistice, la momentul incheierii noului contract de prestare de servicii;

c) sa i se ramburseze imediat toate sumele achitate in virtutea contractului.

5.7. In toate cazurile mentionate la pct. 5.6, turistul are dreptul sa solicite Agentiei si o despagubire, al carei quantum poate fi stabilit prin acordul comun al partilor sau in baza unei hotarari a instantei de judecata, pentru neindeplinirea prevederilor contractului initial, cu exceptia cazurilor in care:

- a) anularea s-a facut datorita nerealizarii numarului minim de persoane mentionat in contract, iar Agentia a informat in scris turistul cu cel putin 15 zile calendaristice premergatoare datei plecarii;
- b) anularea s-a datorat unui caz de forta majora (circumstante imprezibile, independente de vointa celui care le invoca si ale caror consecinte nu au putut fi evitate in ciuda oricaror eforturi depuse, in aceasta nefiind incluse supraz rezervarile, caz in care responsabilitatea revine companiei aeriene sau unitatii de cazare) sau unor cauze dintre cele prevazute la cap. IV pct. 4.7 lit. b);
- c) anularea s-a facut din vina turistului.

5.8. Turistul are dreptul sa rezilieze/denunte unilateral in orice moment, in tot sau in parte, contractul, iar in cazul in care rezilierea/denuntarea unilateral a ii este imputabila este obligat sa despagubeasca Agentia pentru prejudiciul creat acesteia, conform prevederilor cap. VI, cu exceptia cazurilor de forta majora definite conform legii. Despagubirea se poate ridica la maximul pretului pachetului de servicii turistice contractat.

5.9. In cazul in care turistul alege sa se mute la un alt hotel decat cel contractat initial si achitat, responsabilitatea financiara a renuntarii ii apartine. Agentia va rezolva cerintele turistului in limita posibilitatilor, eventualele diferente de pret urmand a fi suportate de catre turist. Daca turistul solicita nemotivat schimbarea hotelului, structurii camerelor sau a oricarora dintre servicii, aceasta echivaleaza cu rezilierea/denuntarea unilateral a contractului, cu aplicarea penalitatilor prevazute la cap. VI la momentul respectiv si incheierea unui nou contract.

5.10. Turistul 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.

5.11. Turistul este obligat sa prezinte la receptia unitatii hoteliere actele sale de identitate, precum si documentul de calatorie eliberat de Agentie (voucher, bilet de odihna si/sau de tratament etc.), in vederea acordarii serviciilor turistice. In cazul in care turistul beneficiaza de bilete de odihna si tratament, este obligat sa prezinte la receptia unitatii hoteliere bilet de trimitere de la medicul de familie si dovada platii contributiilor pentru asigurari sociale, la zi.

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

5.13. Daca pentru efectuarea calatoriei este necesara indeplinirea de catre turist a unor formalitati suplimentare (de exemplu, calatoria impreuna cu minori, situatia in care numele turistului este schimbat ca urmare a casatoriei/desfacerii ei etc.), acesta are obligatia de a indeplini toate cerintele legale. Pentru o informare optima, Agentia recomanda si consultarea site-ului Politiei de Frontiera. In cazul in care turistul nu isi respecta obligatia de a se informa cu privire la formalitatile suplimentare necesare in vederea efectuarii calatoriei care nu sunt in sarcina Agentiei (de exemplu, in cazul calatoriei cu minori, imputernicire din partea parintelui sau reprezentantului legal ce nu il insoteste sau orice alte documente suplimentare - enumerarea fiind exemplificativa), Agentia este exonerata de orice raspundere in cazul imposibilitatii efectuarii calatoriei.

5.14. Agentia de turism recomanda turistilor contactarea acesteia cu 24 de ore inainte de plecare pentru reconfirmarea detaliilor de imbarcare (orar de zbor, loc de imbarcare etc.).

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

5.16. Turistul este obligat sa foloseasca mijloacele de transport, camera de hotel si bunurile din dotarea acestora ca un bun proprietar si potrivit destinatiei lor. Agentia nu se face vinovata de eventualele pagube produse sau vatamari suferite de turist ca urmare a nerespectarii acestui alineat.

5.17. Turistul are obligatia sa respecte locul, data si ora plecarii atat la dus, cat si la intors, precum si locurile, datele si orele stabilite pe parcursul programului turistic contractat. Toate cheltuielile si daunele produse ca urmare a nerespectarii de catre turist a prevederilor privind locurile de intalnire si orarele vor fi suportate de catre acesta.

5.18. In cazul in care turistul care a intrat pe teritoriul statului in care se realizeaza pachetul de servicii turistice refuza sa se mai intoarca in Romania si autoritatile din tara respectiva fac cheltuieli de orice natura cu acesta, turistul respectiv are obligatia de a suporta toate aceste cheltuieli.

VI. Renuntari, penalizari, despagubiri

6.1. In cazul in care turistul renunta din vina sa la pachetul de servicii turistice care face obiectul prezentului contract, el datoreaza Agentiei penalizari dupa cum urmeaza:

6.1.1. In cazul serviciilor turistice externe, penalizarile sunt de:

- a) 30 % din pretul pachetului de servicii, daca renuntarea se face cu mai mult de 30 zile calendaristice inainte de data plecarii;
- b) 50 % din pretul pachetului de servicii, daca renuntarea se face in intervalul 22-29 de zile calendaristice inainte de data plecarii;
- c) 100 % din pretul pachetului de servicii, daca renuntarea se face intr-un interval mai mic de 21 zile calendaristice inainte de plecare sau prin neprezentarea la program;
- d) 100 % din pretul pachetului de servicii, in cazul in care turistul a achizitionat pachetul de servicii turistice din cadrul programului special (de exemplu, Early Booking etc.), indiferent de data la care turistul solicita renuntarea.

6.1.2. In cazul serviciilor turistice interne, penalizarile sunt de:

- a) 40 % din pretul pachetului de servicii, daca renuntarea se face cu mai mult de 30 zile calendaristice inainte de data inceperii sejurului;
- b) 100 % din pretul pachetului de servicii, daca renuntarea se face intr-un interval mai mic de 29 zile calendaristice inainte de data inceperii sejurului;
- c) 100 % din pretul pachetului de servicii turistice, in cazul in care turistul a achizitionat pachetul de servicii turistice din cadrul programului special (de exemplu, Early Booking etc.), indiferent de data la care turistul solicita renuntarea.

6.2. In cazul in care turistul care a contractat un pachet de servicii turistice cu Agentia si a achitat un avans nu se prezinta in termenul specificat in bonul de comanda sau in termenul comunicat in scris, pentru a achita ratele aferente sau restul de plata, contractul se considera reziliat de drept,

iar Agentia are dreptul de a anula rezervarile efectuate in beneficiul turistului cu retinerea penalizarilor prevazute la pct. 6.1.

6.3. Pentru biletele de odihna si/sau de tratament cumparate prin organizatii sindicale, Agentia va face restituiri numai in baza cererilor de renuntare contrasemnate si stampilate de reprezentantul organizatiei sindicale.

6.4. In cazul in care o ambasada refuza sa acorde viza de intrare pentru efectuarea pachetului de servicii, turistului i se vor retine toate taxele datorate de Agentie prestatorilor directi, precum si cheltuielile de operare proprii acesteia.

6.5. Penalizarile echivalente cu cele indicate la pct. 6.1.1 lit. c) sau d), respectiv 6.1.2 lit. b) sau c) se aplica si in cazul in care 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 parasi teritoriului tarii, din alte motive ce tin de persoana acestuia.

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

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

6.8. Agentia 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 niciunei parti se considera situatii de forta majora si exonereaza de raspundere Agentia.

6.9. Toate sumele mentionate la pct. 6.1, 6.2, 6.4 si 6.5 se vor retine de catre Agentie din avansul sau pretul total al pachetului de servicii turistice achitat de turist, fara a fi necesara interventia instantelor de judecata.

VII. Reclamatii

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

Datele de contact ale Agentiei organizatoare (se mentioneaza de obicei in rubrica de detalii pachet):

Telefon:

Fax:

E-mail:

7.2. Atât Agentia, cât și prestatorul de servicii turistice local vor acționa imediat pentru soluționarea sesizării. În cazul în care sesizarea nu este soluționată sau este soluționată parțial, turistul va depune la sediul Agenției organizatoare o reclamație în scris, în termen de maximum 5 zile calendaristice de la încheierea călătoriei, Agenția urmând ca, în termen de 30 de zile calendaristice, să comunice turistului despăgubirile care îi se cuvin, după caz.

VIII. Asigurari

8.1. Turistul este asigurat pentru rambursarea cheltuielilor de repatriere și/sau a sumelor achitate de acesta, în cazul insolvenței sau falimentului Agenției, Polita încheiată la Societatea Gerroma - German Romanian Assurance SA cu adresa în Str. Emil Gârleanu nr 11, Bloc A8, Ap București, Telefon +40213217428, Email: office@gerroma.ro, Seria IF-i nr 3299/14.12.2021 valabilă de la 11.01.2022 până la data de 10.01.2023 este afișată pe pagina web a agenției de turism MADAGASCAR TRAVEL web: <http://www.madagascartravel.ro>

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

8.2.1. În cazul în care Agenția organizatoare nu efectuează repatrierea turistului, acesta are obligația de a anunța imediat societatea de asigurare prin telefon, fax sau e-mail. În această situație societatea de asigurare nu are obligația de a achita imediat contravaloarea cheltuielilor de repatriere, ci de a le rambursa după întoarcerea turistului în România, în condițiile politei de asigurare încheiate între Agenția organizatoare și societatea de asigurare.

8.2.2. În cazul în care turistul solicită Agenției contravaloarea sumelor achitate și/sau a cheltuielilor de repatriere, acesta trebuie să trimită documentele justificative către Agenție prin scrisoare recomandată cu confirmare de primire. Turistul are obligația să păstreze fotocopiile de pe respectivele documente justificative. Turistul poate solicita Agenției rambursarea sumelor achitate și/sau a cheltuielilor de repatriere în termen de 15 (cincisprezece) zile calendaristice de la data încheierii derulării pachetului de servicii turistice sau de la data repatrierii.

8.2.3. Turistul are obligația de a notifica societății de asigurare, prin scrisoare recomandată cu confirmare de primire, în legătură cu solicitarea adresată Agenției privind rambursarea sumelor achitate și/sau a cheltuielilor de repatriere, în termen de 5 (cinci) zile calendaristice de la data confirmării de primire prevăzute la pct. 8.2.2.

8.2.4. În cazul în care, în termen de 15 (cincisprezece) zile calendaristice de la data confirmării de primire a documentelor justificative de către Agenție, turistul nu a primit sumele solicitate de la aceasta, are loc evenimentul asigurat.

8.2.5. În termen de 10 (zece) zile calendaristice de la data producerii evenimentului asigurat, turistul are obligația de a transmite societății de asigurare, prin scrisoare recomandată cu confirmare de primire, cererea de despăgubire însoțită de documentele justificative.

8.2.6. Documentele justificative constau în principal în:

- a) contractul de comercializare a pachetului de servicii turistice;
- b) confirmările de primire precizate la pct. 8.2.2, 8.2.3 și 8.2.5;

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

d) fotografiile de pe documentele de transport si cazare, in cazul cererilor de rambursare a cheltuielilor de repatriere. Societatea de asigurare are dreptul sa solicite turistului si alte documente justificative.

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

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

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

8.2.10. Facultativ, turistul are posibilitatea incheierii unui contract de asigurare, care sa acopere taxele de transfer, sau a unui contract de asistenta care sa acopere taxele de repatriere in caz de accidente, de boala sau deces, a unui contract de asigurare pentru bagaje, a unui contract de asigurare pentru servicii medicale la destinatie ori a unei asigurari storno sau altor tipuri de asigurari de calatorie. Agentia recomanda incheierea unei asigurari storno pentru acoperirea eventualelor penalitati de anulare. Turistul se poate informa in agentii despre cazurile acoperite de asigurarea storno, aceasta putand fi incheiata in agentia de turism de unde acesta a achizitionat pachetul de servicii turistice, daca Agentia ofera acest tip de serviciu.

8.3. Agentia nu se face vinovata de eventuala nerespectare a obligatiilor stipulate in politele de asigurare contractate prin intermediul Agentiei, deoarece aceasta este doar intermediar intre turist si asigurator.

IX. Documentele contractului se constituie ca anexa la acesta si sunt urmatoarele:

a) voucherul, biletul de odihna/tratament, biletul de excursie, bonul de comanda, dupa caz;

b) programul turistic, in cazul actiunilor turistice;

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

X. Dispozitii finale

10.1. Prezentul contract a fost incheiat in doua exemplare, cate unul pentru fiecare parte.

10.2. Comercializarea pachetelor de servicii turistice se va face in conformitate cu prevederile prezentului contract si cu respectarea prevederilor

Ordonantei Guvernului nr.2/2018.

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

10.4. Turistul declara ca Agentia de turism l-a informat complet inainte de incheierea contractului cu privire la conditiile de comercializare a pachetelor de servicii turistice in conformitate cu prevederile Ordonantei Guvernului nr. 2/2018. Prin semnarea acestui contract sau prin acceptarea pachetelor de servicii turistice, inclusiv in cazul celor achizitionate la distanta prin mijloace electronice, turistul isi exprima acordul si luarea la cunostinta cu privire la conditiile generale de comercializare a pachetelor de servicii turistice, in conformitate cu oferta agentiei de turism.

10.5. Prin semnarea prezentului contract Turistul declara ca este de acord cu prelucrarea datelor personale ale sale si ale persoanelor pe care le reprezinta in contract, in vederea efectuarii rezervarii turistice si emiterii documentelor de calatorie. Agentia declara ca respecta politicile privind protectia datelor cu caracter personal conform Regulamentului GDPR in vigoare la data semnarii contractului.

10.6. Litigiile aparute intre parti se rezolva pe cale amiabila, in caz contrar partile inteleg sa se adreseze instantelor de judecata competente.

10.7. Contractul va fi interpretat conform legilor din Romania.

Agentia de turism

MADAGASCAR TRAVEL

Reprezentant legal

Turistul