



www.neo-tour.ro

Sediul central: Sos. Mihai Bravu, nr 2, bl 60 B, sc. 2, et. 1, ap 82, sector 2 - Bucuresti  
Tel: +4-021.250.15.63 ; fax: +4-021.250.55.50 ; mobil: +4-0756.716.668 ; e-mail: office@neo-tour.ro  
S.C. GE-COST 2001 S.R.L. ; J40/7394/2001 ; CUI RO 14147932 ; Licenta de turism nr. 845 / 2019  
RO19INGB0000999905903892 - lei; RO89INGB0000999905903893 - euro - ING  
RO07TREZ7005069XXX008478 -Treoreria Municipiului Bucuresti  
Filiale: Brasov - brasov@neo-tour.ro



## Contract de comercializare a pachetelor de servicii de calatorie nr. .... din data de ..... incheiat in agentie/la distanta

**Societatea GE-COST 2001 SRL**, cu sediul social in Bucuresti, Sos Mihai Bravu nr 2, bl 60B, sc 2, et 1, ap 82, sector 2, inregistrata la Registrul Comertului sub nr. J40/7394/2001, cod de inregistrare fiscala RO 14147932, capital social 20.000 lei, conturi bancare RO19INGB0000999905903892 – LEI si RO89INGB0000999905903893 – EURO, deschise la ING Bank N.V. Amsterdam, pentru **Agentia de Turism NEOTOUR**, cu sediul in Bucuresti, Sos Mihai Bravu Nr. 2, bl 60B, sc 2, et 1, ap 82, Sector 2, Telefon: 021.250.15.63, Fax: 021.250.55.50, Mobil: 0756.716.668, 0748.078.629 e-mail:office@neo-tour.ro; website www.neo-tour.ro, titulara a licentei de turism Turism de tip Organizator nr. 845/25.01.2019, reprezentata legal prin Gruescu Ana Irina – Director, **în calitate de Agentie Organizatoare, denumita in continuare AGENTIE ;**

și

**Calatorul/Reprezentantul Calatorului** ....., domiciliat/domiciliată în ....., identificat cu ....., seria ....., nr. ...., emisa de ..... la data de ....., CNP.....tel.:....., email: .....,denumit Calator sau Beneficiar al serviciilor de calatorie;

### Calatori participanti la pachetul de servicii de calatorie:

.....  
.....  
.....

Au convenit la încheierea prezentului contract:

### Definitii.

- 1. pachet de servicii de calatorie** - combinatia prestabilita a cel puțin doua tipuri diferite de servicii de calatorie destinate aceleiasi calatorii sau vacante, cu respectare conditiilor prevazute de art. 3 pct. 12 din O.G. nr. 2 / 2018.
- 2. agentie de turism organizatoare** – unitate specializata a operatorului economic, detinator al unei licente de turism valabile, emisa in conditiile legii, care poate desfasura activitatea de organizare, respectiv activitatea prin care combina si vinde sau ofera spre vanzare pachete fie direct, fie prin intermediul unui alt comerciant sau impreuna cu un alt comerciant, sau activitatea comerciantului care transmite datele calatorului unui alt comerciant in conformitate cu pct. 12 lit. b pct. V. din O.G. nr. 2 / 2018.
- 3. agentie de turism intermediara** - unitate specializata a operatorului economic, detinator al unei licente de turism valabile, emisa in conditiile legii, care poate desfasura activitatea de intermediere, respective activitatea prin care agentia, alta decat agentia organizatoare, vinde sau ofera spre vanzare, in calitate de intermediar, pachete combinate de catre o agentie de turism organizatoare.
- 4. calator** – orice persoana care doreste sa incheie un contract sau care are dreptul sa calatoreasca pe baza unui contract incheiat in conditiile OG nr. 2/2018.
- 5. circumstante inevitabile si extraordinare** – o situatie care nu poate fi controlata de partea care invoca o astfel de situatie si ale carei consecinte nu ar fi putut fi prevazute si evitate chiar daca s-ar fi luat toate masurile rezonabile.
- 6. contract privind pachetul de servicii de calatorie** - contractul ce are ca obiect un pachet in ansamblul sau, in cazul in care pachetul este executat in temeiul unor contracte separate, toate contractele aplicabile serviciilor de calatorie cuprinse in pachet.

### I. Obiectul contractului

**1.1.** Obiectul contractului îl constituie vânzarea către călător efectuată de Agenție, in nume propriu, a pachetului de servicii de calatorie ce se regaseste in oferte care constituie parti-integrante la prezentul contract si care este înscris în voucher, bilet de odihnă, tratament, bilet de excursie sau alt înscris anexat prezentului contract și eliberarea documentelor de plată și călătorie.

**1.2** Pachetul de servicii contractat contine .....

**1.3.** Contractul produce efecte :

- a) incepand cu data semnarii sale de catre calator, in cazul serviciilor confirmate in momentul solicitarii,
- b) incepand cu data la care serviciile solicitate de catre calator au fost confirmate ulterior de catre agentie, respectiv calatorul ia cunostiinta despre serviciile care i-au fost confirmate si pe care le accepta, in scris. In cazul in care



www.neo-tour.ro

Sediul central: Sos. Mihai Bravu, nr 2, bl 60 B, sc. 2, et. 1, ap 82, sector 2 - Bucuresti  
Tel: +4-021.250.15.63 ; fax: +4-021.250.55.50 ; mobil: +4-0756.716.668 ; e-mail: office@neo-tour.ro  
S.C. GE-COST 2001 S.R.L. ; J40/7394/2001 ; CUI RO 14147932 ; Licenta de turism nr. 845 / 2019  
RO19INGB0000999905903892 - lei; RO89INGB0000999905903893 - euro - ING  
RO07TREZ7005069XXX008478 - Trezoreria Municipiului Bucuresti  
Filiale: Brasov - brasov@neo-tour.ro



continutul cererii de rezervare difera de continutul confirmarii calatoriei turistice sau daca aceasta confirmare nu s-a facut in termen de 7 zile lucratoare de la data solicitarii rezervarii, calatorul poate considera ca pachetul de servicii de calatorie nu a fost rezervat si are dreptul la rambursarea imediata a tuturor sumelor deja platite, fara a fi inasa in masura a solicita despagubiri. Este responsabilitatea calatorului de a se informa prin orice mijloace (telefon, email, personal la sediul agentiei) daca rezervarea pe care a solicitat-o s-a confirmat in termen de 7 zile lucratoare si de a se prezenta la sediul Agentiei pentru semnarea contractului sau transmiterea acestuia semnat prin mijloace electronice;

c) prin acceptarea conditiilor contractuale de servicii de calatorie, inclusiv in cazul celor achizitionate la distanta prin telefon sau mijloace electronice;

**1.4.** Calatorul isi insuseste prezenta clauza si declara ca a fost informat ca trebuie sa consulte <http://www.mae.ro/travel-alerts> pentru a beneficia de informatii privind statele pe teritoriul carora, la data incheierii prezentului contract, este decretata stare de urgenta ori cu privire la care exista alerte de calatorie, sub forma de avertismente sau atentioniari.

## II. Prețul contractului

**2.1.** Prețul total al pachetului de servicii de calatorie este de ..... si include costul serviciilor de calatorie efective, comisionul Agenției și TVA.

**2.2.** Pretul nu cuprinde costurile care nu pot fi calculate în mod rezonabil anterior încheierii contractului. Astfel de costuri suplimentare pot fi, spre exemplu, penalitățile de încetare, care urmează să fie stabilite, atunci când este cazul, pe baza prevederilor din cuprinsul prezentului contract și a legislației aplicabile.

**2.3.** Pentru serviciile de calatorie contractate in regim special (de exemplu: early booking, last minute, oferta speciala etc) reducerea este inclusa in pachet, iar procentul de reducere se aplica numai serviciilor de cazare. In cazul in care calatorul solicita modificarea contractului, se va anula rezervarea cu penalizarile prevazute in cuprinsul prezentului contract si oferta va fi refacuta la pretul si conditiile din momentul reinscrierii.

**2.4.** Nerespectarea conditiilor de plata aplicate rezervarilor in regim special (de exemplu: early booking, last minute, oferta speciala etc) determina modificarea pretului pachetului conform ofertei standard.

**2.5.** Calatorul poate achita contravaloarea pachetului de servicii de calatorie achizitionat de la Agentie, intr-una dintre modalitatile urmatoare:

- in numerar, prin depunere la ghiseul unitatilor bancare la care Agentia are conturi deschise,
- in numerar sau EPos, la sediul Agentiei
- prin transfer bancar in conturile Agentiei.

Fiecare parte isi asuma, fara vreo pretentie imputabila celeilalte parti, comisioanele si spezele bancare practicate de catre institutia bancara cu care a ales sa colaboreze.

**2.6.** Pretul pachetului de servicii de calatorie poate fi marit ca o consecință directă a schimbărilor legate de cel puțin unul dintre următoarele aspecte:

- a) prețul transportului de pasageri care rezultă din costul carburanților sau al altor surse de energie;
- b) nivelul taxelor sau al comisiunelor aplicabile serviciilor de călătorie incluse în contract, impuse de părți terțe care nu sunt direct implicate în executarea pachetului, inclusiv taxele turistice, taxele de aterizare sau comisioanele de îmbarcare sau debarcare în porturi și aeroporturi;
- c) cursul de schimb relevant pentru pachetul respectiv.

**2.7.** In situatia cresterii pretului pachetului de servicii achizitionat Agentia va trimite călătorului o notificare clară și inteligibilă privind această creștere, însoțită de o justificare a creșterii respective și de un calcul, pe un suport durabil, cu cel puțin 20 de zile înainte de începerea executării pachetului.

**2.8.** Călătorul are dreptul la o reducere de preț care corespunde unei scăderi a costurilor mai sus mentionate.

**2.9.** În cazul unei reduceri de preț, Agenția are dreptul să deducă cheltuielile administrative efective din suma de rambursat. La cererea călătorului, Agenția va prezenta dovezi ale cheltuielilor administrative respective.

## III. Modalități de plată:

**3.1.** La încheierea contractului se percepe un avans de minim 30 % din prețul stabilit sau, după caz, se va efectua plata integrală a contravalorii pachetului de servicii de calatorie.

**3.2.** Plata diferentei se va face conform termenelor inscrise in informatiile precontractuale si/sau in oferta turistica anexata prezentului contract.

**3.3.** Depasirea termenului de plata determina aplicarea unei penalitati de 0,1% pentru fiecare zi de intarziere, procent aplicat la suma scadenta si neachitata.

**3.4.** In cazul nerespectarii termenelor de plata Agentia are dreptul de a anula rezervarea. Calatorul declara ca a luat cunostiinta de prevederile prezentei clauze, cu al carui continut este de acord.



www.neo-tour.ro

Sediul central: Sos. Mihai Bravu, nr 2, bl 60 B, sc. 2, et. 1, ap 82, sector 2 - Bucuresti  
Tel: +4-021.250.15.63 ; fax: +4-021.250.55.50 ; mobil: +4-0756.716.668 ; e-mail: office@neo-tour.ro  
S.C. GE-COST 2001 S.R.L. ; J40/7394/2001 ; CUI RO 14147932 ; Licenta de turism nr. 845 / 2019  
RO19INGB0000999905903892 - lei; RO89INGB0000999905903893 - euro - ING  
RO07TREZ7005069XXX008478 - Trezoreria Municipiului Bucuresti  
Filiale: Brasov - brasov@neo-tour.ro



ISO 9001 - Certificat nr. 493C

**3.5.** Plata pachetului de servicii de calatorie poate fi efectuata într-o singură monedă, in valuta specificata in factura. In cazul facturii in valuta plata în RON se va efectua la cursul de vanzare comunicat de ING BANK SA in ziua emiterii facturii, conform art. 290 alin. 2 Cod Fiscal.

**3.6.** Plata pachetului de servicii de calatorie interne se poate efectua si cu vouchere sau carduri de vacanta. In aceasta situatie se vor respecta prevederile OUG nr. 8/2009, a normelor metodologice si anexelor acestora. In situatia in care calatorul renunta la pachetul de servicii de calatorie achizitionat cu vouchere sau carduri de vacanta, Agentia ii poate oferi acestuia un pachet de servicii de calatorie la o valoare initiala, mai putin penalitatile aferente sau ii poate oferi calatorului un pachet de servicii de calatorie la o valoare mai mare fata de pachetul achizitionat initial din care au fost scazute penalitatile aferente, cu plata diferentei de pret.

**3.7.** Conform OUG nr. 8/2009, in cazul renuntarii definitive la pachetul de servicii de calatorie de catre calator, Agentia nu poate restitui calatorului contravaloarea voucherelor de vacanta in bani. Voucherele de vacanta pot fi restituite calatorului de catre Agentie, in cazul renuntarii definitive la pachetul de servicii de calatorie, doar daca voucherele nu au fost expediate emitentului de vouchere conform procedurii legale stabilite prin HG nr. 215/2009 pentru aprobarea Normelor metodologice privind acordarea voucherelor de vacanta.

#### IV. Drepturile și obligațiile Agentiei

##### 4.1. Agentia:

- va asigura desfasurarea corespunzatoare a serviciilor de calatorie ce intra in componenta pachetelor de servicii turistice;
- va pune la dispozitia calatorului informatiile ce vizeaza pachetele de servicii de calatorie;
- va respecta derularea serviciilor turistice prevazute in oferte si/sau in contractul incheiat cu calatorul.

**4.2. Agentia** va anunta calatorul, intr-un termen rezonabil, despre orice modificare adusa pachetului de servicii de calatorie.

In situatia in care se vor efectua modificari semnificative ale principalelor caracteristici ale serviciilor de calatorie prevazute la art. 5 alin. 1 lit. a din OG nr. 2/2018 iar Agentia nu va putea indeplini cerintele speciale prevazute la art. 7 alin. 3 lit. a din O.G. nr. 2/2018 sau maresteste pretul pachetului de servicii de calatorie cu mai mult de 8% in conformitate cu art. 11 alin. 2 din O.G. nr. 2/2018, Agentia are obligatia de a informa calatorul despre faptul ca acesta are posibilitatea ca, intr-un termen rezonabil, respectiv in termen de cel mult 48 ore, sa accepte modificarea propusa sau sa inceteze contractul fara a plati vreo penalitate de incetare, cu posibilitatea ca Agentia sa ofere un alt pachet de servicii de calatorie, de o calitate echivalenta sau superioara, iar calatorul sa accepte acest pachet. Daca modificarile aduse contractului privind pachetele de servicii sunt de natura a scadea calitatea sau costul pachetului, calatorul are dreptul la o reducere a pretului sau la compensarea cu un alt pachet de servicii de calatorie.

In situatia in care calatorul alege incetarea contractului, fara a accepta un alt pachet de servicii de calatorie, Agentia are obligatia de a restitui toate platile efectuate de catre sau in numele calatorului in termen de cel mult 14 zile calendaristice de la data incetarii contractului, fara a se achita alte costuri/penalitati/despagubiri etc.

**4.3.** In situatia in care numarul de persoane inscrise pentru participarea la programul turistic/pachetul de servicii de calatorie este mai mic decat numarul minim stabilit in programul turistic si/sau in contract, Agentia va informa calatorii despre urmatoarele posibilitati: incetarea contractului si rambursarea completa catre calator a platilor efectuate pentru pachetul de servicii de calatorie, fara plata unor despagubiri suplimentare sau inlocuirea serviciilor de calatorie cu alte servicii.

Informarea va fi efectuata:

- cu 20 de zile calendaristice inainte de inceperea executarii pachetului, in cazul calatoriilor care dureaza mai mult de 6 zile;
- cu 7 zile calendaristice inainte de inceperea executarii pachetului, in cazul calatoriilor care dureaza 2 si 6 zile;
- cu 48 ore inainte de inceperea executarii pachetului in cazul calatoriilor care dureaza mai putin de 2 zile.

Agentia are obligatia de a informa calatorul, fara intarzieri nejustificate, cu privire la aceste modificari.

**4.4.** In situatia in care Agentia nu poate executa contractul din cauza unor circumstante inevitabile si extraordinare, va aduce acest lucru la cunostinta calatorului, fara intarziere si inainte de inceperea executarii contractului, rambursand, in termen de cel mult 14 zile calendaristice de la incetarea contractului, suma achitata de catre calator sau in numele acestuia, fara a se achita insa alte costuri/penalitati/despagubiri etc.

**4.5. Agentia** raspunde fata de **calator** in ceea ce priveste buna desfasurare a pachetului de servicii de calatorie si



www.neo-tour.ro

Sediul central: Sos. Mihai Bravu, nr 2, bl 60 B, sc. 2, et. 1, ap 82, sector 2 - Bucuresti  
Tel: +4-021.250.15.63 ; fax: +4-021.250.55.50 ; mobil: +4-0756.716.668 ; e-mail: office@neo-tour.ro  
S.C. GE-COST 2001 S.R.L. ; J40/7394/2001 ; CUI RO 14147932 ; Licenta de turism nr. 845 / 2019  
RO19INGB0000999905903892 - lei; RO89INGB0000999905903893 - euro - ING  
RO07TREZ7005069XXX008478 -Treoreria Municipiului Bucuresti  
Filiale: Brasov - brasov@neo-tour.ro



ISO 9001 - Certificat nr. 493C

garanteaza, conform O.G. nr. 2/2018, executarea acestuia in conditiile in care sumele incasate de la calator reprezentand pretul pachetului de servicii de calatorie sunt achitate Agentiei.

In conditiile O.G. nr. 2/2018 Agentia ofera garantii privind rambursarea tuturor platilor efectuate de catre sau pe seama calatorilor, in masura in care serviciile relevante nu sunt furnizate ca urmare a insolventei agentiei de turism organizatoare. Garantia este efectiva si acopera costurile previzibile in mod rezonabil. Aceasta se refera la valorile tuturor platilor efectuate de catre sau pe seama calatorilor in legatura cu pachetele, tinand cont de perioada scursa intre avansurile platite/platile finale si finalizarea pachetelor, precum si de costurile estimate ale repatrierii in caz de insolventa a agentiei organizatoare. Calatorii beneficiaza de protectia impotriva insolventei agentiei organizatoare indiferent de locul lor de resedinta, de locul de plecare sau de locul in care se efectueaza vanzarea pachetului. Atunci cand executarea pachetului este afectata de insolventa agentiei organizatoare sau cand calatorii se afla in imposibilitatea intoarcerii in tara din motivul nerespectarii de catre agentia organizatoare a obligatiilor contractuale asumate cu acestia si in contractul privind comercializarea pachetului de servicii de calatorie este inclus transportul de pasageri, garantia este disponibila gratuit pentru a asigura repatrierile si, in cazul in care este necesar, plata cazarii inainte de repatriere. Pentru serviciile de calatorie care nu au fost efectuate, rambursarile se acorda fara intarzieri nejustificate, dupa solicitarea calatorului, ce se va adresa prin intermediul Agentiei.

In temeiul Ordinului nr. 1183/2018 al Ministerului Turismului, Agentia organizatoare va efectua raportarea informatiilor privind activitatea de organizare a serviciilor turistice prin transmiterea, in scris, a declaratiei prevazuta in Anexa nr. 1 a Ordinului.

**4.6. Agentia** isi rezerva dreptul de a efectua modificari privind ora sau locul de imbarcare. Aceste modificari pot fi operate din motive independente de Agentie, respectiv ca urmare a modificarilor efectuate de parteneri si/sau ca urmare a conditiilor meteorologice. Agentia va comunica, in cel mai scurt timp posibil, aceste modificari calatorului.

**Agentia** isi rezerva dreptul de a modifica unitatile de cazare mentionate in oferta, avand obligatia de a oferi calatorului cea mai apropiata varianta din locatia respectiva de o calitate echivalenta sau superioara, fara ca modificarea sa aiba consecinte asupra pretului achitat de calator. Agentia va putea oferi servicii de calatorie in compensare, in masura in care calatorul accepta compensarea cu alte servicii de calatorie si isi exprima acordul in acest sens. Agentia are obligatia de a aduce la cunostinta calatorului aceasta posibilitate de compensare.

**4.7.** In situatiile independente de Agentie, generatoare de cazuri de *overbooking*, Agentia are obligatia de a oferi calatorilor o alta varianta din locatia respectiva de o calitate echivalenta sau superioara, fara ca modificarea sa aiba consecinte asupra pretului achitat de calator, iar, in situatia in care pot fi asigurate doar spatii de categorie inferioara celor contractate Agentia va rambursa diferenta de pret. Agentia va putea oferi servicii de calatorie in compensare, in masura in care calatorul accepta compensarea cu alte servicii de calatorie si isi exprima acordul in acest sens.

**4.8.** Agentia furnizeaza calatorului un bon de comandă, numai în situația solicitării unor pachete de servicii de calatorie 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 calatorie care se regăsesc în oferta proprie a agenției de turism sau în cazul în care există deja confirmare asupra rezervării din partea altor prestatori, Agentia poate furniza calatorului un bon de comandă, dacă consideră necesar fara a constitui insa o obligatie in sarcina sa.

**4.9.** În înțelesul prezentului contract se consideră comunicare făcută în scris inclusiv comunicarea făcută prin poșta electronică (e-mail). Comunicarea se considera a fi efectuată in prima zi lucratoare ce urmeaza zilei in care a fost expediată comunicarea. Călătorul are la dispoziție un termen de 48 de ore pentru a informa Agentia cu privire la decizia sa. În cazul lipsei unui răspuns în termenul menționat mai sus, se consideră că turistul a acceptat modificările propuse de Agentie și nu mai poate înceta contractul sau solicita vreo despăgubire.

**4.10.** Agentia nu răspunde și nu îi pot fi imputate întârzierile înregistrate în timpul derularii programului turistic din motive care nu îi sunt imputabile ( ex.: întârzierea curselor aeriene, conditii meteorologice nefavorabile, formalitati vamale, greva transportatorilor, etc.).

**4.11.** Agentia este raspunzatoare de executarea serviciilor de calatorie incluse in prezentul contract, indiferent daca aceste servicii urmeaza sa fie furnizate de organizator sau de un alt furnizor de servicii de calatorie, cu exceptia urmatoarelor cazuri:

- a) când neîndeplinirea sau îndeplinirea defectuoasă a obligațiilor asumate prin contract se datorează calatorului;
- b) când neîndeplinirea obligațiilor se datorează unor cauze de forță majoră sau unor împrejurări pe care nici Agentia, nici prestatorii de servicii nu le puteau prevedea sau evita, inclusiv, dar fără a se limita la: modificarea



www.neo-tour.ro

Sediul central: Sos. Mihai Bravu, nr 2, bl 60 B, sc. 2, et. 1, ap 82, sector 2 - București  
Tel: +4-021.250.15.63 ; fax: +4-021.250.55.50 ; mobil: +4-0756.716.668 ; e-mail: office@neo-tour.ro  
S.C. GE-COST 2001 S.R.L. ; J40/7394/2001 ; CUI RO 14147932 ; Licenta de turism nr. 845 / 2019  
RO19INGB0000999905903892 - lei; RO89INGB0000999905903893 - euro - ING  
RO07TREZ7005069XXX008478 - Trezoreria Municipiului București  
Filiale: Brasov - brasov@neo-tour.ro



ISO 9001 - Certificat nr. 493C

companiei aeriene, de orar, 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 calatorului 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.

**4.12.** Agenția are obligația să furnizeze în scris calatorului sau prin orice mijloace de comunicare electronice convenite în scris cu calatorul (e-mail, fax, sms, whatsapp etc.), cu 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 turist în fiecare dintre mijloacele de transport incluse;

b) denumirea, sediul/adresa, numerele de telefon și de fax, adresele de e-mail ale reprezentanței locale și/sau a intermediarului ori, în lipsa acestora, un număr de apel de urgență care să îi permită contactarea Agenției;

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

**4.13.** Agenția are obligația să acorde prompt asistență adecvată calatorului aflat în dificultate, în cazul situațiilor de forță majoră sau al unui eveniment pe care nici Agenția, nici furnizorul sau prestatorul de servicii, cu tot efortul depus, nu îl puteau prevedea sau evita în special prin:

(a) furnizarea de informații corespunzătoare privind serviciile de sanatare, autoritățile locale și asistența consulară;

(b) acordarea de asistență calatorului în ceea ce privește efectuarea comunicărilor la distanță și sprijinirea acestuia 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 calatorul este cel care a provocat situația de dificultate în mod intenționat sau din propria neglijență. Comisionul nu va depăși în niciun caz costurile efective suportate de Agenție.

**4.14.** Agenția are obligația, ca atunci când o parte semnificativă a serviciilor de călătorie nu poate fi executată, să ofere fără costuri suplimentare pentru calator, servicii alternative corespunzătoare pentru continuarea derulării pachetului de servicii de călătorie, pe cât posibil echivalente sau de mai bună calitate decât cele specificate în contract, inclusiv în cazul în care întoarcerea calatorului 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 cea mai apropiată variantă față de cea inițială.

În cazul în care serviciile alternative propuse sunt de o calitate mai scăzută decât calitatea serviciilor de călătorie contractate prin prezentul contract, Agenția va acorda o reducere adecvată a pretului. Agenția poate propune calatorului prestarea unor servicii suplimentare/alternative în contul reducerii oferite.

Calatorul poate respinge serviciile alternative propuse doar în cazul în care acestea nu sunt comparabile cu ceea ce s-a convenit prin contract sau reducerea de pret acordată este inadecvată.

Dacă este imposibil să se furnizeze servicii alternative sau calatorul respinge serviciile alternative propuse, calatorul are dreptul, după caz, la reducerea pretului și/sau la despăgubiri fără a rezilia contractul de servicii privind pachetul de călătorie.

Dacă pachetul include transportul de pasageri, Agenția asigură repatrierea calatorului cu transport echivalent fără întârzieri nejustificate și fără costuri suplimentare pentru calator.

În cazul în care neconformitatea afectează în mod substanțial executarea pachetului, iar Agenția a omis să o remedieze într-un termen rezonabil stabilit de către călător, acesta poate înceta contractul privind pachetul de servicii de călătorie fără plata unei penalități de încetare și, după caz, poate să ceară reducerea prețului și/sau despăgubiri.

**4.15.** Excursiile optionale se efectuează la fața locului cu agenții locale, care poartă întreaga responsabilitate pentru organizarea și desfășurarea acestor excursii. Sumele aferente excursiilor optionale nu se încasează în numele și pentru Agenție. Preturile excursiilor optionale pot fi mai mari decât cele cumparate de la recepția hotelurilor, având în vedere că turistii vor avea la dispoziție mijloace de transport de la hotel la obiective și retur, ghid etc. Pretul excursiilor se calculează în general, pentru grupuri de aproximativ 25 de persoane. În cazul neîntrunirii acestui număr minim, fie tarifele pot fi majorate proporțional, fie excursia poate fi anulată.

**4.16.** Agenția nu este răspunzătoare pentru erorile de rezervare imputabile călătorului sau cauzate de circumstanțe inevitabile și extraordinare.

**4.17.** Agenția se obligă să informeze **corect și complet** calatorul, respectiv să furnizeze, în mod clar, inteligibil și bine evidențiat, informațiile standard prevăzute la art. 5 din O.G. nr. 2 / 2018, ale caror prevederi declară ca le cunoaște, le înțelege, și le însușește.



www.neo-tour.ro

Sediul central: Sos. Mihai Bravu, nr 2, bl 60 B, sc. 2, et. 1, ap 82, sector 2 - Bucuresti  
Tel: +4-021.250.15.63 ; fax: +4-021.250.55.50 ; mobil: +4-0756.716.668 ; e-mail: office@neo-tour.ro  
S.C. GE-COST 2001 S.R.L. ; J40/7394/2001 ; CUI RO 14147932 ; Licenta de turism nr. 845 / 2019  
RO19INGB0000999905903892 - lei; RO89INGB0000999905903893 - euro - ING  
RO07TREZ7005069XXX008478 -Trezoreria Municipiului Bucuresti  
Filiale: Brasov - brasov@neo-tour.ro



**4.18. Agentia** are obligatia ca, inainte de incheierea contractului privind pachetul de servicii turistice, sa furnizeze calatorului informatii cu privire la toate modificarile ce vizeaza informatiile precontractuale, dar si cu privire la comisioanele, taxele, tarifele practicate de terti-parteneri si/sau terti-furnizori de servicii suplimentare, neincluse in pachet, penalitatile de incetare sau alte costuri suplimentare, informare ce trebuie efectuata intr-un mod clar, inteligibil si bine definit.

**4.19. Agentia** are obligatia de a aduce la cunostinta calatorului faptul ca acesta din urma raspunde pentru toate pagubele pe care le produce pe parcursul desfasurarii pachetelor de servicii de calatorie si ca aceste pagube sunt in sarcina sa, precum si faptul ca aceste pagube trebuie achitate inainte de incheierea pachetului de servicii.

**4.20. Agentia** are obligatia de a aduce la cunostinta calatorilor faptul ca unitatile de cazare sunt clasificate de autoritatile abilitate din tara/tarile de destinatie.

**4.21. Agentia** se obliga sa aduca la cunostinta calatorului despre posibilitatea si necesitatea incheierii politei de asigurare medicala si/sau politei de asigurare storno si sa ii informeze despre prestatiile neincluse in pachetul de servicii de calatorie, precum si despre conditiile de calatorie in strainatate, inclusiv conditiile ce trebuie indeplinite pentru calatoriile cu minorii, indicand site-urile in vederea consultarii (<http://www.politiadefrontiera.ro> si <http://www.mae.ro/travel-conditions>). Calatorul declara ca intelege, isi insuseste si accepta, in mod expres, prevederile prezentei clauze contractuale.

## V. Drepturile și obligațiile calatorului

**5.1.** Călătorul are dreptul la o informare corectă și completă cu privire la pachetul de servicii oferit de Agentie, inclusiv cu privire la tariful acestuia, astfel încât să nu fie posibile interpretări echivoce. Călătorul declară că a primit, își însușește și înțelege aceste informații în perioada precontractuală.

**5.2.** Călătorul are dreptul să aducă la cunostința Agenției solicitările sale speciale în perioada precontractuală, urmând a fi incluse în contract, dacă sunt acceptate. Nicio cerință specială a călătorului nu se consideră acceptată dacă nu este înscrisă în contract.

**5.3.** Renunțarea în totalitate sau în parte la serviciile de călătorie numai a unuia sau a mai multor călători pentru care a fost încheiat un singur contract, nu dă dreptul celorlalți participanți să beneficieze de serviciile la care au renunțat ceilalți ( ex.: utilizarea locului în mijlocul de transport, a camerei la cazare, a meselor, etc, indiferent de natura relațiilor dintre semnatarii contractului (familie, prieteni, colegi, etc).

**5.4.** Călătorul poate transfera contractul privind pachetul de servicii de călătorie unei persoane care îndeplinește toate condițiile aplicabile contractului respectiv, după ce notifică Agenția, cu cel puțin 7 zile lucrătoare înainte de începerea executării pachetului, pe un suport durabil.

În acest caz, între calatorul 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 calatorie contractate și cesionate. Responsabilitatea încheierii contractului de cesiune revine, după caz, fie cedentului, fie cesionarului, și niciodată Agenției (debitorului cedat).

Persoana care transferă contractul privind pachetul de servicii de călătorie și persoana căreia îi este transferat contractul răspund în solidar pentru achitarea soldului și a tuturor comisioanelor, tarifelor și altor costuri suplimentare generate de acest transfer.

Agentia va informa persoana care transferă contractul cu privire la costurile efective ale transferului. Aceste costuri sunt rezonabile și nu depășesc costurile suportate efectiv de agenția de turism organizatoare ca urmare a transferului contractului privind pachetul de servicii de călătorie.

Agentia va prezenta persoanei care transferă contractul dovezi cu privire la costurile suplimentare, comisioanele sau alte costuri generate de transferarea contractului privind pachetul de servicii de călătorie.

Serviciile de calatorie achitate total sau partial cu vouchere/card de vacanta nu pot fi cesionate in conformitate cu prevederile art. 7 alin.1 din OUG nr. 8/2009 privind acordarea voucherelor de vacanta.

**5.5.** În cazul sejururilor de odihnă și/sau de tratament cu locul de desfășurare în România, calatorul 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 sunt în sarcina exclusivă a calatorului.

**5.6.** Călătorul poate înceta contractul privind pachetul de servicii de călătorie în orice moment înainte de începerea executării pachetului. În cazul în care călătorul încetează contractul privind pachetul de servicii de călătorie, acesta poate fi obligat să plătească Agenției o penalitate de încetare adecvată și justificabilă. Despăgubirea se poate ridica la maximum prețului pachetului de servicii de calatorie contractat.



www.neo-tour.ro

Sediul central: Sos. Mihai Bravu, nr 2, bl 60 B, sc. 2, et. 1, ap 82, sector 2 - Bucuresti  
Tel: +4-021.250.15.63 ; fax: +4-021.250.55.50 ; mobil: +4-0756.716.668 ; e-mail: office@neo-tour.ro  
S.C. GE-COST 2001 S.R.L. ; J40/7394/2001 ; CUI RO 14147932 ; Licenta de turism nr. 845 / 2019  
RO19INGB0000999905903892 - lei; RO89INGB0000999905903893 - euro - ING  
RO07TREZ7005069XXX008478 -Trezoreria Municipiului Bucuresti  
Filiale: Brasov - brasov@neo-tour.ro



ISO 9001 - Certificat nr. 493C

**5.7.** Prin excepție 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 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. În cazul încetării contractului privind pachetul de servicii de călătorie în aceste condiții călătorul are dreptul la o rambursare completă a oricărei plăți efectuate pentru pachet, dar nu are dreptul la vreo despăgubire suplimentară.

**5.8.** În situația în care calatorul alege să se mute la un alt hotel decât cel contractat inițial și achitat, costurile generate de renunțare îi revin în exclusivitate. Agenția va da curs cerințelor calatorului în limita posibilităților, eventualele diferențe de preț urmând a fi suportate de către calator. Dacă calatorul solicită nemotivat schimbarea hotelului, structurii camerelor sau a oricăroră dintre servicii, aceasta echivalează cu rezilierea/denunțarea unilaterală a contractului, cu aplicarea de penalități, la momentul respectiv și încheierea unui nou contract.

**5.9.** Calatorul 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.

**5.10.** Calatorul 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 calatorie. În cazul în care calatorul 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.

**5.11.** Calatorul ia cunoștință că serviciile pe care le achiziționează fără ca acestea să facă parte din contract sunt în stricta responsabilitate a prestatorului local, sunt guvernate de legislația țării de destinație, iar Agenția nu are nicio responsabilitate asupra prestațiilor în cauză.

**5.12.** Dacă pentru efectuarea călătoriei este necesară îndeplinirea de către calator a unor formalități suplimentare (de exemplu, călătoria împreună cu minori, situația în care numele calatorului este schimbat ca urmare a căsătoriei/desfacerii ei etc.), acesta 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)). În cazul în care calatorul nu își respectă obligația de a se informa cu privire la formalitățile suplimentare necesare în vederea efectuării călătoriei care nu sunt în sarcina Agenției (de exemplu, în cazul călătoriei cu minori, împuternicire din partea părintelui sau reprezentantului legal ce nu îl însoțește sau orice alte documente suplimentare - enumerarea fiind exemplificativă), Agenția este exonerată de orice răspundere în cazul imposibilității efectuării călătoriei.

**5.13.** Agenția recomandă calatorului contactarea Agenției cu 24 de ore înainte de plecare pentru reconfirmarea detaliilor de îmbarcare (orar de zbor, loc de îmbarcare etc.).

**5.14.** În cazul în care o singură persoană angajează servicii pentru un număr mai mare de calatori, condițiile contractuale se extind în mod automat asupra întregului grup pentru care au fost achitate serviciile.

**5.15.** Calatorul este obligat să folosească mijloacele de transport, camera de hotel și bunurile din dotarea acestuia ca un bun proprietar și potrivit destinației lor. Calatorul va achita contravaloarea daunelor produse înainte de încheierea calatoriei.

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

**5.17.** Calatorul are obligația de a comunica, fara intarzieri nejustificate, orice neconformitate pe care o constata pe parcursul executarii serviciului de calatorie inclus in contractul privind pachetul de servicii de calatorie, tinand cont de circumstantele cazului.

**5.18.** În cazul în care unul din serviciile de călătorie nu se execută în conformitate cu prevederile contractuale privind pachetul de servicii de călătorie, Agenția remediază neconformitatea, cu excepția unuia din următoarele cazuri:

- a) neconformitatea nu poate fi remediată;
- b) remedierea implică cheltuieli disproporționate, ținând cont de anvergura neconformității și de valoarea serviciilor de călătorie afectate.

În situația de mai sus, în cazul în care Agenția nu remediază neconformitatea, calatorul are dreptul la o reducere corespunzătoare a pretului sau o despăgubire adecvată.

În cazul în care Agenția nu remediază neconformitatea într-un termen rezonabil stabilit de călător în conformitate cu prevederile OG nr. 2/2018, 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.

**5.19.** Calatorul suportă taxele care nu sunt incluse în valoarea pachetului de servicii de calatorie.

**5.20.** Calatorul declară ca înțelege, își însușește și acceptă, în mod expres, prevederile privind drepturile și obligațiile



www.neo-tour.ro

Sediul central: Sos. Mihai Bravu, nr 2, bl 60 B, sc. 2, et. 1, ap 82, sector 2 - Bucuresti  
Tel: +4-021.250.15.63 ; fax: +4-021.250.55.50 ; mobil: +4-0756.716.668 ; e-mail: office@neo-tour.ro  
S.C. GE-COST 2001 S.R.L. ; J40/7394/2001 ; CUI RO 14147932 ; Licenta de turism nr. 845 / 2019  
RO19INGB0000999905903892 - lei; RO89INGB0000999905903893 - euro - ING  
RO07TREZ7005069XXX008478 - Trezoreria Municipiului Bucuresti  
Filiale: Brasov - brasov@neo-tour.ro



ce ii revin.

**5.21.** Calatorul este responsabil pentru corectitudinea datelor transmise catre Agentie (nume/prenume calatori, data de nastere, informatii necesare pentru efectuarea rezervarii de catre agentie ( de exemplu: perioada, destinatie, unitate de cazare, etc.). Ulterior, daca se constata ca informatiile transmise de calator sunt eronate ori incomplete, iar acestea genereaza diferente de pret impuse de modificarea rezervarii (daca este posibil), diferentele de pret vor fi suportate exclusiv de catre calator.

## VI. Obligatia de a acorda asistenta. Reclamații. Despăgubiri.

**6.1.** Calatorul va adresa mesaje, cereri sau reclamatii in legatura cu executarea pachetului de servicii de calatorie, in mod direct Agentiei, fara intarzieri nejustificate, urmand ca Agentia sa raspunda calatorului, fara intarzieri nejustificate si intr-un termen rezonabil.

In masura in care situatia o va impune, iar calatorul isi va exprima acordul in acest sens, Agentia va oferi in compensare servicii turistice sau pachete de servicii de calatorie.

**6.2.** In nicio situatie Agentia nu va raspunde in cazul in care calatorul este nemulțumit de modul de rezolvare a reclamatii legate de aspecte ce nu vizeaza modalitatea de executare a pachetelor servicii de calatorie oferite de Agentie.

**6.3.** Agentia nu va raspunde, in niciun caz, pentru situatiile in care paguba a fost cauzata de producerea unui/unor evenimente acoperite de **polita de asigurare medicala sau de asigurarea de calatorie (tip storno)**, care au fost sau puteau fi incheiate de calator inainte de plecarea in calatorie, Agentia avand obligatia informarii calatorilor despre aceste polite.

Agentia va acorda asistenta adecvata, fara intarzieri nejustificate, calatorului aflat in dificultate, inclusiv in circumstantele prevazute la art. 14 alin. 16 din O.G. nr.2/2018, in special prin:

- a) furnizarea de informatii corespunzatoare privind serviciile de sanatate, autoritatile locale si asistenta consulara;
- b) efectuarea comunicarii la distanta si sprijinirea calatorului in gasirea unor servicii de calatorie alternative.

In cazul in care calatorul este cel care a provocat situatia de dificultate, in mod intentionat sau din propria neglijenta, iar activitatile de mai sus presupun costuri efectuate de catre Agentia, pentru aceste activitati se poate percepe un comision rezonabil pentru o astfel de asistenta. Comisionul nu poate depasi costurile efective suportate de Agentie.

**6.4.** In cazul in care unul din serviciile turistice nu se executa in conformitate cu contractul privind pachetul de servicii de calatorie, Agentia remediază neconformitatea ce ii este imputabila, cu exceptia unuia din urmatoarele cazuri:

- a) neconformitatea nu poate fi remediata;
- b) remedierea implică cheltuieli disproportionale, tinand cont de anvergura neconformitatii si de valoarea serviciilor turistice afectate.

In cazul in care Agentia nu remediază neconformitatea avand in vedere exceptiile de mai sus, daca pachetul include transportul de pasageri, Agentia va asigura repatrierea calatorului cu transport echivalent, fara intarzieri nejustificate si fara costuri suplimentare pentru calator.

In cazul in care neconformitatea afecteaza, in mod substantial, executarea pachetului iar Agentia a omis sa o remedieze intr-un termen rezonabil, calatorul poate alege incetarea contractului privind pachetul de servicii turistice fara plata unei penalitati de incetare sau continuarea cu reducerea pretului si/sau plata de despăgubiri ori compensarea cu alte servicii turistice alternative.

Daca este imposibil sa se furnizeze servicii alternative sau calatorul respinge serviciile alternative propuse intrucat nu sunt comparabile cu cele ce fac obiectul contractului sau reducerea pretului este inadecvata, calatorul are dreptul, dupa caz, la reducerea pretului si/sau la despăgubiri, fara a inceta contractul de servicii privind pachetul de călătorie. Calatorul poate respinge serviciile alternative propuse atunci cand o parte semnificativa din serviciile turistice nu poate fi executata astfel cum s-a convenit in contractul privind pachetul de servicii turistice doar in cazul in care acestea nu sunt comparabile cu ceea ce s-a convenit in contractul privind pachetul de servicii de calatorie sau reducerea de pret acordata este inadecvata.

Atunci cand o parte semnificativa din serviciile turistice nu poate fi executata astfel cum s-a convenit in contractul privind pachetul de servicii turistice, Agentia ofera, fara costuri suplimentare pentru calator, servicii alternative corespunzatoare pentru continuarea derularii pachetului, pe cat posibil echivalente sau de mai buna calitate decat





www.neo-tour.ro

Sediul central: Sos. Mihai Bravu, nr 2, bl 60 B, sc. 2, et. 1, ap 82, sector 2 - Bucuresti  
Tel: +4-021.250.15.63 ; fax: +4-021.250.55.50 ; mobil: +4-0756.716.668 ; e-mail: office@neo-tour.ro  
S.C. GE-COST 2001 S.R.L. ; J40/7394/2001 ; CUI RO 14147932 ; Licenta de turism nr. 845 / 2019  
RO19INGB0000999905903892 - lei; RO89INGB0000999905903893 - euro - ING  
RO07TREZ7005069XXX008478 - Trezoreria Municipiului Bucuresti  
Filiale: Brasov - brasov@neo-tour.ro



cele specificate in contract, inclusiv in cazul în care intoarcerea calatorului la locul de plecare nu este asigurata astfel cum s-a convenit.

In masura in care este imposibil sa se asigure intoarcerea calatorului astfel cum s-a convenit in contractul privind pachetul de servicii turistice din cauza unor circumstante inevitabile si extraordinare, Agentia suporta costul cazarii necesare, pe cat posibil de categorie echivalenta, pentru o perioada care nu va depasi trei nopti pentru fiecare călător.

**6.5.** Se vor lua in considerare numai reclamatii facute in nume personal.

**6.6.** Agentia va acorda despăgubiri în funcție de gradul de nerespectare a obligațiilor din contract.

**6.7.** Agentia nu răspunde în situații de grevă, conflicte politice și de război, catastrofe, de pericol public, atac terorist, embargou internațional, precum și în cazul în care companiile aeriene stabilesc limite de răspundere. Toate aceste situații care nu sunt imputabile niciunei părți se consideră situații de forță majoră și exonerează de răspundere Agentia.

#### **6.8. Date de contact:**

- a. Date de contact Agentie: SC GE-COST 2001 SRL pentru Agentia de turism NEOTOUR  
Telefon: 021.250.15.63; 0756.716.668; 0748.078.629  
E-mail: office@neo-tour.ro;
- b. Date de contact Reprezentant Local Prestator Servicii:  
Telefon: .....  
E-mail: .....

### **VII. Renunțări.Penalizări.**

**7.1.** Calatorul poate anula executarea pachetului de servicii turistice, respectiv inceta contractul privind pachetul de servicii de calatorie in orice moment inainte de inceperea executarii pachetului, inasa este obligat sa plateasca Agentiei o penalitate de incetare, dupa cum urmeaza:

- a) 30% din contravaloarea pachetului de servicii turistice dupa primirea confirmarii serviciilor comandate (cu minim 30 de zile inainte de plecare).
- b) 50% din contravaloarea pachetului de servicii turistice pentru anulare in intervalul 29-16 zile inainte de plecare/intrare.
- c) 100% din contravaloarea pachetului de servicii turistice pentru anulare in intervalul 15-0 zile inainte de plecare/intrare.
- d) 100% din contravaloarea pachetului de servicii turistice in cazul ofertelor ce beneficiaza de preturi/tarife speciale (ex: tip "Early Booking", "First Minute", "Last Minute" etc) indiferent de data la care calatorul solicita renuntarea.

Sunt exceptate programele care au mentionate in oferta conditii speciale de inscriere/ retragere si care se vor aplica cu prioritate.

**7.2.** In situatia in care calatorul solicita modificarea datei de plecare, numelui calatorilor insotitori, unitatii de cazare, destinatiei etc., Agentia va percepe o penalizare egala cu penalizarea de anulare/incetare, in functie de momentul la care se anunta intentia de incetare. Tariful va fi recalculat la suma intregă, dupa caz.

Agentia poate percepe o taxa de modificare rezervare in cuantum de 10 euro/modificare pentru modificarile solicitate de catre turist si confirmate, daca pentru aceste modificari nu se percepe o alta penalizare iar efectuarea modificarilor nu implica costuri suplimentare efective pentru Agentie.

Daca efectuarea modificarilor presupune costuri suplimentare sau taxe de modificare solicitate de catre prestatorii serviciilor incluse in pachetul de servicii de calatorie (transport, cazare, avion, masa), cuantumul acestor penalizari/taxe de modificare se va cumula cu taxa de modificare/penalizariile datorate de calator.

**7.3.** In cazul in care plata pentru serviciile de calatorie interne a fost facuta partial sau integral cu vouchere sau carduri de vacanta, penalizarea se va deduce din valoarea voucherelor de vacanta. Daca penalizarea este mai mare decat valoarea voucherelor, diferenta care depaseste valoarea voucherelor de vacanta se va retine din valoarea achitata prin alte instrumente de plata. In cazul in care valoarea voucherelor de vacanta este mai mare decat valoarea penalizarii, diferenta nu se restituie nici in vouchere si nici in numerar in cazul in care calatorul nu doreste un alt serviciu turistic.

**7.4.** In situatia in care calatorul isi manifesta dorinta de a achizitiona un alt serviciu de calatorie, pentru o perioada ulterioara, atunci diferenta dintre valoarea voucherelor si valoarea penalizarii se va utiliza pentru acest nou serviciu. Termenul in care calatorul poate solicita noul pachet de servicii de calatorie este de maxim de 15 zile calendaristice de la data rezilierii contractului/renuntarea la serviciile de calatorie initiale. In cazul in care calatorul nu isi exprima optiunea in aceasta perioada, Agentia nu ii mai poate oferi acestuia niciun pachet de servicii de calatorie ulterior.



www.neo-tour.ro

Sediul central: Sos. Mihai Bravu, nr 2, bl 60 B, sc. 2, et. 1, ap 82, sector 2 - Bucuresti  
Tel: +4-021.250.15.63 ; fax: +4-021.250.55.50 ; mobil: +4-0756.716.668 ; e-mail: office@neo-tour.ro  
S.C. GE-COST 2001 S.R.L. ; J40/7394/2001 ; CUI RO 14147932 ; Licenta de turism nr. 845 / 2019  
RO19INGB0000999905903892 - lei; RO89INGB0000999905903893 - euro - ING  
RO07TREZ7005069XXX008478 -Trezoreria Municipiului Bucuresti  
Filiale: Brasov - brasov@neo-tour.ro



BO 9001 - Certificat nr. 493C

**7.5.** În cazul în care calatorul care a contractat un pachet de servicii de calatorie al Agentiei pentru care a achitat avans, insa nu achita diferenta de pret, respectiv ratele aferente, contractul se consideră reziliat de drept, iar Agentia are dreptul de a anula rezervarea cu reținerea penalizărilor corespunzătoare.

**7.6.** Pentru biletele de odihnă și/sau de tratament cumpărate prin organizații sindicale, Agentia va face restituiri numai în baza cererilor de renunțare contrasemnate și ștampilate de reprezentantul organizației sindicale.

**7.7.** În cazul în care o ambasadă refuză să acorde viza de intrare pentru efectuarea pachetului de servicii, calatorului i se vor reține toate taxele datorate de Agentie prestatorilor direcți, precum și cheltuielile de operare proprii acestuia.

**7.8.** Agentia este exonerata de orice raspundere in cazul in care dupa inceperea calatoriei, serviciul de graniceri/politia de frontiera sau alta autoritate competenta refuza sa acorde calatorului dreptul de iesire/tranzit/intrare pe teritoriul unui stat, necesar pentru efectuarea serviciilor de calatorie. In aceasta situatie Agentia nu va restitui calatorului contravaloarea totala a pachetului de servicii de calatorie.

**7.9.** Penalizările se aplică și în cazul în care calatorul nu ajunge la timp la aeroport sau la locul de plecare/destinație, dacă nu poate pleca în călătorie intrucat 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.

**7.10.** Calatorul trebuie să depună în scris cererea de renunțare la pachetul de servicii de calatorie la Agentia la care a achitat serviciile. În caz contrar, cererea de renunțare nu este luată în considerare.

**7.11.** Toate sumele datorate de calator se vor reține de către Agentie din avansul sau prețul total al pachetului de servicii de calatorie achitat de calator, fără a fi necesară intervenția instanțelor de judecată.

## VIII. Asigurări

**8.1.** Conform prevederilor O.G. nr. 2/2018 si ale Ordinului 156/2019 emis de Ministerul Turismului, calatorul este asigurat pentru rambursarea sumelor achitate de acesta in legatura cu pachetele de servicii de calatorie, in cazul insolventei agentiei de turism organizatoare si in legatura cu serviciile de calatorie asociate, cum sunt definite la art. 3 pct. 16 din O.G. nr. 2/2018, in masura in care Agentia Organizatoare faciliteaza servicii de calatorie asociate, la Societatea de Asigurare German Romanian Assurance S.A cu sediul in str Emil Garleanu nr.11 bl.A8 ap 49 tel:021.321.74.28, fax:021.320.20.16. Polita de Asigurare privind protectia in caz de insolventa a agentiei de turism organizatoare are seria IF-i Nr. 3058/12.12.2019 valabila in perioada 01.01.2020 – 31.12.2020. Polita de asigurare este afisata pe pagina web a agentiei de turism [www.neo-tour.ro](http://www.neo-tour.ro).

**8.2.** Dacă în prezentul contract este inclus transportul de pasageri, garanția prevăzută la art. 8.1. include repatrierea călătorilor, indiferent dacă executarea pachetului este afectată de insolvența Organizatorului sau călătorul se află în imposibilitatea întoarcerii la locul de plecare sau la locul convenit de părți.

**8.3.** Valoarea despăgubirii:

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

**8.3.2.** Dacă în prezentul contract este inclus transportul de pasageri și călătorul se află în imposibilitatea întoarcerii la locul de plecare, din cauza insolvenței Organizatorului, despăgubirea este egală cu contravaloarea serviciilor de călătorie neprestate călătorului și achitate de acesta în baza acestui contract, la care se adaugă costul repatrierii.

**8.3.3.** În cazul în care călătorul a beneficiat de repatriere în condițiile art. 8.2.:

a) Călătorul nu mai beneficiaza de nicio altă despăgubire de la Asigurator, în situația în care repatrierea intervine ca urmare a nerespectării de către Organizator a obligațiilor contractuale față de partenerii săi;

b) Călătorul beneficiază de rambursarea contravalorii serviciilor de călătorie neprestate și achitate de acesta în baza prezentului contract, fără a se scădea cheltuielile cu repatrierea efectuate de Asigurator, în cazul insolvenței Organizatorului.

**8.3.4.** Asiguratorul poate propune călătorului o ofertă de servicii alternative corespunzătoare pentru continuarea derulării pachetului, în condițiile prevăzute de Ordinul nr. 156/2019 emis de Ministerul Turismului. În situația în care călătorul acceptă oferta propusă, acesta nu beneficiază de nicio despăgubire suplimentară.

**8.4.** Condițiile de despăgubire:

**8.4.1.** Călătorul va anunța imediat Asiguratorul prin telefon sau fax în cazul în care Organizatorul aflat în stare de insolvență nu efectuează repatrierea sa.



www.neo-tour.ro

Sediul central: Sos. Mihai Bravu, nr 2, bl 60 B, sc. 2, et. 1, ap 82, sector 2 - Bucuresti  
Tel: +4-021.250.15.63 ; fax: +4-021.250.55.50 ; mobil: +4-0756.716.668 ; e-mail: office@neo-tour.ro  
S.C. GE-COST 2001 S.R.L. ; J40/7394/2001 ; CUI RO 14147932 ; Licenta de turism nr. 845 / 2019  
RO19INGB0000999905903892 - lei; RO89INGB0000999905903893 - euro - ING  
RO07TREZ7005069XXX008478 -Trezoreria Municipiului Bucuresti  
Filiale: Brasov - brasov@neo-tour.ro



ISO 9001 - Certificat nr. 493C

8.4.2. În cazul în care călătorul solicită de la Organizator rambursarea sumelor achitate și/sau a costului repatrierii, acesta transmite documentele justificative, în copie, către Organizator, prin scrisoare recomandată cu confirmare de primire având obligația să păstreze documentele justificative, în original.

8.4.3. Călătorul poate solicita Organizatorului aflat în stare de insolvență, rambursarea sumelor achitate de acesta și/sau a costului repatrierii astfel:

- a) în termen de maximum 30 de zile de la data declarării insolvenței Organizatorului, dacă aceasta a survenit ulterior datei încheierii pachetului neexecutat/executat parțial;
- b) în termen de 15 zile lucrătoare de la data încheierii executării pachetului în situația în care declararea insolvenței este anterioară acesteia.

8.4.4. În situația în care se dispune radierea Organizatorului 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.

8.4.5. În situația prevăzută la alin. 8.3.2., călătorul poate solicita Organizatorului rambursarea costului repatrierii, prin scrisoare recomandată cu confirmare de primire, în termen de 15 zile lucrătoare de la data repatrierii.

8.4.6. În termen de 5 zile lucrătoare de la data transmiterii solicitării conform art. 8.4.3, 8.4.4. sau 8.4.5., după caz, Călătorul notifică în scris Asiguratorul în legătură cu solicitarea adresată Organizatorului privind rambursarea sumelor achitate de acesta și/sau a costului repatrierii.

8.4.7. În termen de 15 zile lucrătoare de la data confirmării de primire a notificării de la art. 8.4.1. sau 8.4.4., după caz, călătorul transmite Asiguratorului, prin scrisoare recomandată cu confirmare de primire, cererea de despăgubire însoțită de documentele justificative care cuprind cel puțin următoarele:

- a) contractul de comercializare a pachetului de servicii de călătorie;
- b) confirmările de primire precizate la art. 8.4.2. sau 8.4.5., după caz;
- c) copiile documentelor care atesta achitarea serviciilor (de ex. chitanțe, ordine de plată), în cazul cererilor de rambursare a sumelor achitate de călător;
- d) copiile documentelor de transport și cazare, după caz, în cazul cererilor de rambursare a costului repatrierii.

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

8.4.9. În cazul în care, după plata despăgubirii, Organizatorul plătește sumele datorate călătorului, acesta restituie Asiguratorului despăgubirea primită, în termen de 30 de zile lucrătoare de la data primirii sumelor de la Organizator.

**8.5.** Facultativ, calatorul 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. Calatorul se poate informa in agentie despre cazurile acoperite de asigurarea storno, aceasta putând fi incheiata in agentia de turism de unde acesta a achizitionat pachetul de servicii de calatorie, daca agentia ofera acest tip de serviciu.

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

**Calatorul/Reprezentantul calatorului declara, pe propria raspundere, ca a primit toate informatiile referitoare la achizitionarea asigurarii medicale de calatorie, a asigurarii Storno, ca a informat toate persoanele inscrise in rezervare despre prevederile acestor asigurari precum si despre toate consecintele legate de neincheierea acestora:**

**Asigurare medicala pentru calatorie: DA**

**Asigurare storno: DA**

## **IX. Forta majora**

**9.1.** Forta majora este un eveniment extraordinar si extern a carui întindere si durata nu depind de controlul Partii care îl invoca, produs dupa semnarea prezentului Contract si care împiedica executarea obligatiilor asumate de Parti conform acestuia. Nu constituie evenimente de forta majora spre exemplu: reorganizarea sau falimentul uneia dintre Parti, greva, etc.



www.neo-tour.ro

Sediul central: Sos. Mihai Bravu, nr 2, bl 60 B, sc. 2, et. 1, ap 82, sector 2 - Bucuresti  
Tel: +4-021.250.15.63 ; fax: +4-021.250.55.50 ; mobil: +4-0756.716.668 ; e-mail: office@neo-tour.ro  
S.C. GE-COST 2001 S.R.L. ; J40/7394/2001 ; CUI RO 14147932 ; Licenta de turism nr. 845 / 2019  
RO19INGB0000999905903892 - lei; RO89INGB0000999905903893 - euro - ING  
RO07TREZ7005069XXX008478 - Trezoreria Municipiului Bucuresti  
Filiale: Brasov - brasov@neo-tour.ro



**9.2.** Niciuna dintre Partile contractante nu va fi considerata responsabila de neindeplinirea totala sau partiala sau de îndeplinirea cu întârziere a obligatiilor ce îi revin daca aceasta se datoreaza unei cauze de forta majora.

**9.3.** Partea contractanta care invoca un astfel de eveniment este obligata sa anunte în scris cealalta Parte în maximum 1 zi de la data aparitiei cauzei de forta majora. Dovada producerii cauzei de forta majora revine Partii care o invoca într-un termen de cel mult 5 zile lucratoare de la data aparitiei cauzei de forta majora si se face prin intermediul certificatului eliberat de autoritatea competenta, potrivit legii.

**9.4.** Neindeplinirea obligatiei de aducere la cunostinta si de dovedire a cauzei de forta majora în termenul si conditiile stabilite în acest articol face inoperanta cauza exoneratoare de raspundere. Pe durata producerii cauzei de forta majora si ulterior, Partile sunt obligate sa depuna toate diligentele necesare reducerii si înlaturarii efectelor negative produse de eveniment.

## X. Alte clauze

**10.1.** Prin prezentul contract părțile, de comun acord, convin că despăgubirea care trebuie plătită de Agentie, atunci când aceasta este datorată călătorului, nu poate depăși valoarea serviciilor turistice ale cărui beneficiar este acesta.

**10.2.** Comercializarea pachetelor de servicii de calatorie se face în conformitate cu prevederile prezentului contract și cu respectarea prevederilor Ordonantei Guvernului nr. 2/2018 privind pachetele de servicii de calatorie si serviciile de calatorie asociate, precum si pentru modificarea unor acte normative.

**10.3.** Toate unitățile de cazare, precum și mijloacele de transport sunt clasificate de către organismele abilitate ale țărilor de destinație.

**10.4.** Calatorul declară că Agentia l-a informat complet cu privire la condițiile de comercializare a pachetelor de servicii de calatorie în conformitate cu prevederile Ordonanței Guvernului nr. 2/2018.

**10.5.** Prin semnarea prezentului contract sau prin acceptarea pachetelor de servicii de calatorie, inclusiv în cazul celor achiziționate la distanță prin mijloace electronice, calatorul își exprimă acordul și luarea la cunoștință cu privire la condițiile generale de comercializare a pachetelor de servicii de calatorie, în conformitate cu oferta Agentiei.

**10.6.** Calatorul declara ca anterior incheierii prezentului contract, in informatiile precontractuale Agentia i-a furnizat toate informatiile esentiale privind serviciile contractate, cum ar fi: destinatia, itinerariul, perioada calatoriei, numarul de nopti incluse, mijloacele de transport, unitatile de cazare si serviciile de masa oferite, alte servicii incluse in pachet, numarul minim de persoane necesar efectuarii serviciilor de calatorie, abilitati lingvistice necesare calatorului pentru comunicarea orala, informatii pentru persoane cu mobilitate redusa, informatii generale despre regimul vizelor si pasapoartelor si privind formalitatile legate de sanatate in tara de destinatie, informatii privind agentia de turism organizatoare, pretul total al pachetului, modalitatile de plata, informatii privind posibilitatea calatorului de a inceta contractul oricând inainte de inceperea executarii pachetului si informatii privind asigurarea facultativa sau obligatorie care sa acopere costurile incetarii contractului de catre calator sau costurile de asistenta, inclusiv taxele de repatriere, in caz de accident, de boala sau de deces, cu care este in mod expres de acord.

## XI. Producerea de solutionare alternativa a litigiilor ("SAL")

**11.1.** Solutionarea alternativa a litigiilor ("SAL") reprezinta un mecanism alternativ sistemului judiciar, prin care calatorului, in calitate de consumator, i se ofera posibilitatea de solutionare a litigiilor pe care le poate avea cu comerciantul, atunci cand se confrunta cu o problema legata de achizitionarea pachetului de servicii de calatorie.

Astfel, reclamatii impotriva Agentiei, in calitate de comercianti, sunt prezentate voluntar de catre calator, in calitate de consumator, urmand a fi solutionate intr-un mod independent, impartial, transparent, rapid si echitabil.

**11.2.** Directia de solutionare alternativa a litigiilor (Directia SAL) din cadrul Autoritatii Nationale pentru Protectia Consumatorilor ("ANPC"), are competenta sa solutioneze alternativ litigii nationale si transfrontaliere izvorate din prezentul contract.

**11.3.** Cererea de aplicare SAL, Lista de consilieri SAL, Procedura SAL, si legislatia aplicabila poate fi consultata aici -<http://www.anpc.gov.ro/categorie/1271/sal>.

## XII. Clauze finale

**12.1.** Litigiile apărute între părți se rezolvă pe cale amiabilă. În situatia in care nu este posibila rezolvarea pe cale amiabilă părțile înțeleg să se adreseze instanțelor de judecată competente.

**12.2.** Contractului ii sunt aplicabile si va fi interpretat conform legilor din România.

## XIII. Prevederi legislative

Ordonanța Guvernului nr.2/2018 este accesibilă pe site-ul web

<http://legislatie.just.ro/Public/DetaliiDocument/204233>.

## Extras din Ordonata Guvernului nr 2/2018:

### Art. 5 alin. 1 lit. a – O.G. nr. 2/2018

(1) Înainte de asumarea de către călător a unui contract privind pachetul de servicii de călătorie sau a oricărei oferte corespunzătoare, agenția de turism organizatoare și agenția de turism intermediară, atunci când pachetul este vândut prin intermediul acesteia, furnizează călătorului informațiile standard prin intermediul formularului din partea A sau B, după caz, din anexa [nr. 1](#), precum și următoarele informații, dacă acestea sunt aplicabile pachetului:

a) principalele caracteristici ale serviciilor de călătorie:

(i) destinația (destinațiile) călătoriei, itinerariul și perioadele sejurului, cu datele corespunzătoare și, în cazul în care cazarea este inclusă, numărul de nopți incluse;

(ii) 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. În cazul în care nu este încă stabilită ora exactă, agenția de turism organizatoare și, după caz, agenția de turism intermediară informează călătorul cu privire la ora aproximativă de plecare și de întoarcere;

(iii) locația, principalele caracteristici și, după caz, categoria turistică a unităților de cazare conform normelor din țara de destinație;

(iv) serviciile de masă oferite;

(v) vizitele, excursiile sau alte servicii incluse în prețul total convenit al pachetului;

(vi) 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;

(vii) dacă posibilitatea călătorului de a beneficia de alte servicii turistice depinde de comunicarea orală efectivă, limba în care vor fi furnizate serviciile respective;

(viii) situația în care călătoria sau vacanța este adaptată în general pentru persoanele cu mobilitate redusă și, la cererea călătorului, informații precise privind gradul de adecvare a călătoriei sau vacanței, luând în considerare nevoile călătorului;

b) denumirea comercială și sediul social ale agenției de turism organizatoare și, dacă este cazul, ale agenției de turism intermediare, precum și numerele de telefon și, după caz, adresele de e-mail ale acestora;

c) 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;

d) 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 sau furnizate de călător;

e) numărul minim de persoane necesar pentru ca serviciile din pachet să poată fi executate și termenul prevăzut la art. 13 alin. (5) [lit. a](#) înainte de începerea executării pachetului până la care este posibilă încetarea contractului, dacă nu se întrunește acest număr;

f) informații generale despre cerințele legate de pașaport și vize, inclusiv termenele aproximative de obținere a vizelor și informații referitoare la formalitățile legate de sănătate în țara de destinație;

g) 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, în conformitate cu art. 13 [alin. \(1\)](#) și [\(2\)](#);

h) informații privind asigurarea facultativă sau obligatorie care să acopere costurile încetării contractului de către călător sau costurile de asistență, inclusiv taxele de repatriere, în caz de accident, de boală sau de deces.

### Art. 7 alin. 3 lit. a – O.G. nr. 2/2018

(3) Contractul privind pachetul de servicii de călătorie sau confirmarea contractului prezintă întregul conținut al acordului care include toate informațiile prevăzute la art. 5 [alin. \(1\)](#), precum și următoarele informații:

a) cerințele speciale ale călătorului pe care agenția de turism organizatoare le-a acceptat.



www.neo-tour.ro

Sediul central: Sos. Mihai Bravu, nr 2, bl 60 B, sc. 2, et. 1, ap 82, sector 2 - Bucuresti  
Tel: +4-021.250.15.63 ; fax: +4-021.250.55.50 ; mobil: +4-0756.716.668 ; e-mail: office@neo-tour.ro  
S.C. GE-COST 2001 S.R.L. ; J40/7394/2001 ; CUI RO 14147932 ; Licenta de turism nr. 845 / 2019  
RO19INGB0000999905903892 - lei; RO89INGB0000999905903893 - euro - ING  
RO07TREZ7005069XXX008478 -Trezoreria Municipiului Bucuresti  
Filiale: Brasov - brasov@neo-tour.ro



### Anexe ale prezentului contract sunt:

- **Informare precontractuala**
- **Oferta / Program**
- **Informare cu privire la prelucrarea datelor cu caracter personal**

Prezentul contract a fost încheiat în două exemplare originale, ambele cu aceeași valoare juridică, câte un exemplar pentru fiecare parte.

Agentie Organizatoare,  
GE-COST 2001 SRL pentru agentia de turism NEOTOUR  
Reprezentata de Gruescu Ana Irina – Director  
Prin imputernicit.....  
Semnatura/Stampila.....

Calator/Reprezentant Calator,  
Nume si prenume  
.....  
Semnatura .....