



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 editia ianuarie 2021

Contract de comercializare a pachetelor de servicii de călătorie

nr: din data de:

încheiat în agenție/la distanță

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 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

Călătorul/Reprezentantul Călătorului:....., denumit Călător sau Beneficiar al serviciilor de călătorie,

Călători participanți la pachetul de servicii de călătorie:

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

Au convenit la încheierea prezentului contract:

Definitii.

- 1. pachet de servicii de călătorie** - combinatia prestabilita a cel puțin doua tipuri diferite de servicii de călătorie destinate aceleiasi călătorii 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 călătorului 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. călător** – orice persoana care doreste sa incheie un contract sau care are dreptul sa călătoreasca 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 călătorie** - contractul ce are ca obiect un pachet în ansamblul său sau, in cazul in care pachetul este executat in temeiul unor contracte separate, toate contractele aplicabile serviciilor de călătorie cuprinse in pachet.

I. Obiectul contractului

1.1. Obiectul contractului îl constituie vânzarea către călător efectuată de Agenție, în nume propriu, a pachetului de servicii de călătorie ce se regăsește în oferte care constituie parte-integrantă la prezentul contract și 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 conține:

1.3. Contractul produce efecte :

1.3.1. Incepând cu data semnării sale de către călător și prin acceptarea condițiilor precontractuale de servicii de călătorie, în cazul serviciilor confirmate în momentul solicitării;



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



1.3.2. Inceput cu data la care serviciile solicitate de catre călător au fost confirmate ulterior de catre agentie, respectiv călătorul ia cunostiinta despre serviciile care i-au fost confirmate si pe care le accepta, in scris. In cazul in care serviciile solicitate difera de continutul confirmarii călătoriei turistice sau daca aceasta confirmare nu s-a facut in termen de 7 zile lucratoare de la data solicitarii rezervarii, călătorul poate considera ca pachetul de servicii de călătorie nu a fost rezervat si are dreptul la rambursarea imediata a tuturor sumelor deja platite, fara a fi insa in masura a solicita despagubiri. Este responsabilitatea călătorului 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 intermediare pentru semnarea contractului sau transmiterea acestuia semnat prin mijloace electronice.

1.3.3. Prin acceptarea conditiilor contractuale de servicii de călătorie si a informatiilor precontractuale de servicii de calatorie, inclusiv in cazul celor achizitionate la distanta prin telefon sau mijloace electronice. Se considera acceptare a conditiilor contractuale si precontractuale urmatoarele:

- a) Exprimarea acordului/acceptului calatorului prin transmiterea catre Agentie a unui mesaj electronic de pe adresa de e-mail declarata de calator ca adresa de corespondenta/contact;
- b) Exprimarea acordului/acceptului prin achitarea de catre calator a contravalorii pachetului de servicii de calatorie in baza facturii/proformei emise de catre Agentie, in calitate sa de mandatar al agentie Organizatoare.

1.4. Informatiile precontractuale furnizate calatorului inainte de incheierea contractului privind detaliile pachetului de calatorie formeaza parte integranta a contactului si nu pot fi modificate decat prin acordul explicit al partilor contractante.

1.5. Contractul inceteaza de drept la data finalizarii prestarii efective a pachetului de servicii de calatorie in scris in documentele de calatorie.

1.6. In cazul in care prezentul contract este pus integral la dispozitia calatorului sub forma de catalog, pliant, alte inscrieri, site-ul agentiei sau alte mijloace de comunicare electronica (e-mail, fax, etc.), obligatia de informare a calatorului este considerata indeplinita prin inscrierea acestei informatii in informarea precontractuala sau in oricare dintre documentele de calatorie sau documentele fiscale furnizate de agentie, nefiind necesara incheierea in forma scrisa a contractului cadru de comercializare a pachetelor de servicii de calatorie, respectiv daca prezentul contract prezentat calatorului in modalitatile prevazute mai sus, contine informatiile prevazute la art. 7 alin. (3) din Ordonanta Guvernului nr. 2/2018 privind pachetele de servicii de calatorie si serviciile de calatorie asociate, precum si pentru modificarea unor acte normative. Fotografiile prezentate in cataloagele, ofertele speciale, site-urile, materialele publicitare sunt orientative si au caracter informativ, fara insa a afecta calitatea si cantitatea serviciilor contractate de calator.

1.7. Călătorul 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 călătorie, sub forma de avertismente sau atentionari.

II. Prețul contractului

2.1. Prețul total al pachetului de servicii de călătorie este de: si include costul serviciilor de călătorie 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 călătorie 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 călătorul 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 reînscriserii.

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. Călătorul poate achita contravaloarea pachetului de servicii de călătorie 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 călătorie poate fi marit ca o consecință directă a schimbărilor legate de cel puțin unul dintre următoarele aspecte:



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



- a) prețul transportului de pasageri care rezultă din costul carburanților sau al altor surse de energie;
- b) nivelul taxelor sau al comisiunilor 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 comisiunile de îmbarcare sau debarcare în porturi și aeroporturi;
- c) cursul de schimb relevant pentru pachetul respectiv.

2.7. În situația creșterii pretului pachetului de servicii achiziționate Agenția 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 menționate.

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 călătorie. Alte condiții de plată pot fi stabilite în funcție de tipul pachetului de servicii de călătorie achiziționate, de tipul de ofertă și vor fi trecute în contract sau în anexele aferente acestuia, respectiv în informațiile precontractuale care fac integranta din acest contract.

3.2. Plata diferenței se va face conform termenelor înscrise în informațiile precontractuale și/sau în oferta turistică anexată prezentului contract.

3.3. Depășirea termenului de plată determină aplicarea unei penalități de 0,1% pentru fiecare zi de întârziere, procent aplicat la suma scadentă și neachitată, dacă Agenția Organizatoare / Agenția nu optează pentru anularea rezervării și rezilierea contractului de comercializare a pachetelor de servicii de călătorie cu reținerea penalizărilor corespunzătoare. Călătorul declară că a luat cunoștința de prevederile prezentei clauze, cu al cărui conținut este de acord.

3.4. Plata pachetului de servicii de călătorie poate fi efectuată într-o singură monedă, în valuta specificată în factura. În cazul facturii în valuta plată în RON se va efectua la cursul de vânzare comunicat de ING BANK SA în ziua emiterii facturii, conform art. 290 alin. 2 Cod Fiscal.

3.5. Plata pachetului de servicii de călătorie interne se poate efectua și cu vouchere sau carduri de vacanță. În această situație se vor respecta prevederile OUG nr. 8/2009, a normelor metodologice și anexelor acestuia. În situația în care călătorul renunță la pachetul de servicii de călătorie achiziționate cu vouchere sau carduri de vacanță, Agenția îi poate oferi acestuia un pachet de servicii de călătorie la o valoare inițială, mai puțin penalitățile aferente sau îi poate oferi călătorului un pachet de servicii de călătorie la o valoare mai mare față de pachetul achiziționate inițial din care au fost scăzute penalitățile aferente, cu plata diferenței de preț.

3.6. Conform OUG nr. 8/2009, în cazul renunțării definitive la pachetul de servicii de călătorie de către călător, Agenția nu poate restitui călătorului contravaloarea voucherelor de vacanță în bani. Voucherele de vacanță pot fi restituite călătorului de către Agenție, în cazul renunțării definitive la pachetul de servicii de călătorie, doar dacă 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 vacanță.

IV. Drepturile și obligațiile Agenției

4.1. Agenția:

- va asigura desfășurarea corespunzătoare a serviciilor de călătorie ce intră în componenta pachetelor de servicii turistice;
- va pune la dispoziția călătorului informațiile ce vizează pachetele de servicii de călătorie;
- va respecta derularea serviciilor turistice prevăzute în oferte și/sau în contractul încheiat cu călătorul.

4.2. Agenția va anunța călătorul, într-un termen rezonabil, despre orice modificare adusă pachetului de servicii de călătorie.

În situația în care se vor efectua modificări semnificative ale principalelor caracteristici ale serviciilor de călătorie prevăzute la art. 5 alin. 1 lit. a din OG nr. 2/2018 iar Agenția nu va putea îndeplini cerințele speciale prevăzute la art. 7 alin. 3 lit. a din O.G. nr. 2/2018 sau mărește prețul pachetului de servicii de călătorie cu mai mult de 8% în conformitate cu art. 11 alin. 2 din O.G. nr. 2/2018, Agenția are obligația de a informa călătorul despre faptul că acesta are posibilitatea ca, într-un termen rezonabil, respectiv în termen de cel mult 48 ore, să accepte modificarea propusă sau să înceteze contractul fără a plăti vreo penalitate de încetare, cu posibilitatea ca Agenția să ofere un alt pachet de servicii de călătorie, de o calitate echivalentă sau superioară, iar călătorul să accepte acest pachet. Dacă modificările



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. 492C

aduse contractului privind pachetele de servicii sunt de natura a scadea calitatea sau costul pachetului, călătorul are dreptul la o reducere a pretului sau la compensarea cu un alt pachet de servicii de călătorie.

In situatia in care călătorul alege incetarea contractului, fara a accepta un alt pachet de servicii de călătorie, Agentia are obligatia de a restitui toate platile efectuate de catre sau in numele călătorului 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 călătorie este mai mic decat numarul minim stabilit in programul turistic si/sau in contract, Agentia va informa călătorii despre urmatoarele posibilitati: incetarea contractului si rambursarea completa catre călător a platilor efectuate pentru pachetul de serviciu de călătorie, fara plata unor despagubiri suplimentare sau inlocuirea serviciilor de călătorie cu alte servicii.

Informarea va fi efectuata:

- cu 20 de zile calendaristice inainte de inceperea executarii pachetului, in cazul călătoriilor care dureaza mai mult de 6 zile;

- cu 7 zile calendaristice inainte de inceperea executarii pachetului, in cazul călătoriilor care dureaza 2 si 6 zile;

- cu 48 ore inainte de inceperea executarii pachetului in in cazul călătoriilor care dureaza mai putin de 2 zile.

Agentia are obligatia de a informa călătorul, 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 călătorului, 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 călător sau in numele acestuia, fara a se achita insa alte costuri/penalitati/despagubiri etc.

4.5. Agentia raspunde fata de călător in ceea ce priveste buna desfasurare a pachetului de servicii de călătorie si garanteaza, conform O.G. nr. 2/2018, executarea acestuia in conditiile in care sumele incasate de la călător reprezentand pretul pachetului de servicii de călătorie sunt achitate Agentiei.

In conditiile O.G. nr. 2/2018 Agentia ofera garantii privind rambursarea tuturor platilor efectuate de catre sau pe seama călătorilor, 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 călătorilor in legatura cu pachetele, tinand cont de perioada scursa intre avansurile platite si platile finale si finalizarea pachetelor, precum si de costurile estimate ale repatrierii in caz de insolventa a agentiei organizatoare. Călătorii 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 călătorii 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 călătorie 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 călătorie care nu au fost efectuate, rambursarile se acorda fara intarzieri nejustificate, dupa solicitarea călătorului, 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 călătorului. **Agentia** isi rezerva dreptul de a modifica unitatile de cazare mentionate in oferta, avand obligatia de a oferi călătorului cea mai apropiata varianta din locatia respectiva de o calitate echivalenta sau superioara, fara ca modificarea sa aiba consecinte asupra pretului achitat de călător. Agentia va putea oferi servicii de călătorie in compensare, in masura in care călătorul accepta compensarea cu alte servicii de călătorie si isi exprima acordul in acest sens. Agentia are obligatia de a aduce la cunostinta călătorului aceasta posibilitate de compensare.

4.7. In situatiile independente de Agentie, generatoare de cazuri de supraz rezervare (*overbooking*), Agentia are obligatia



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. 4932

de a oferi călătorilor o alta varianta din locatia respectiva de o calitate echivalenta sau superioara, fara ca modificarea sa aiba consecinte asupra pretului achitat de călător, iar, in situatia in care pot fi asigurate doar spatii de categorii inferioara celor contractate Agentia va rambursa diferenta de pret. Agentia va putea oferi servicii de călătorie in compensare, in masura in care călătorul accepta compensarea cu alte servicii de călătorie si isi exprima acordul in acest sens.

4.8. Agentia furnizeaza călătorului un bon de comandă, numai în situația solicitării unor pachete de servicii de călătorie care nu fac parte din oferta proprie/standard a agenției de turism și care necesită confirmarea rezervării din partea altor prestatori. În cazul solicitării unor pachete de servicii de călătorie care se regăsesc în oferta proprie a agenției de turism sau în cazul în care există deja confirmare asupra rezervării din partea altor prestatori, Agentia poate furniza călătorului un bon de comandă, dacă consideră necesar fara a constitui in sa 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 expediata 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 si nu ii pot fi imputate întârzierile înregistrate în timpul derularii programului turistic din motive care nu ii sunt imputabile (ex.: întârzierea curselor aeriene, conditii meteorologice nefavorabile, formalitati vamale, greva transportatorilor, etc.).

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

- a) când neîndeplinirea sau îndeplinirea defectuoasă a obligațiilor asumate prin contract se datorează călătorului;
- b) când neîndeplinirea obligațiilor se datorează unor cauze de forță majoră sau unor împrejurări pe care nici Agentia, nici prestatorii de servicii nu le puteau prevedea sau evita, inclusiv, dar fără a se limita la: modificarea 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. Agentia nu este răspunzătoare pentru prejudiciile cauzate călătorului ca urmare a întârzierilor curselor (inclusiv charter), a pierderii de bagaje și a altor împrejurări care revin exclusiv în sarcina transportatorului în temeiul actelor normative specifice;
- c) când neîndeplinirea obligațiilor se datorează unui terț care nu are legătură cu furnizarea serviciilor prevăzute în contract, iar cauzele care au determinat neîndeplinirea obligațiilor au un caracter imprevizibil și inevitabil.

4.12. Agentia are obligatia să furnizeze în scris călătorului sau prin orice mijloace de comunicare electronice convenite în scris cu călătorul (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 Agentiei și/sau a intermediarului;
- 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. Agentia are obligatia să acorde prompt asistență adecvata călătorului aflat în dificultate, în cazul situațiilor de forță majoră sau al unui eveniment pe care nici Agentia, nici furnizorul sau prestatorul de servicii, cu tot efortul depus, nu îl puteau prevedea sau evita in special prin:

- (a) furnizarea de informatii corespunzatoare privind serviciile de sanatate, autoritatile locale si asistenta consulara;
- (b) acordarea de asistenta călătorului in ceea ce priveste efectuarea comunicărilor la distanta si sprijinirea acestuia in gasirea unor servicii de călătorie alternative.

Agentia are posibilitatea de a pretinde un comision rezonabil pentru o astfel de asistenta in cazul in care călătorul este cel care a provocat situatia de dificultate in mod intentionat sau din propria neglijenta. Comisionul nu va depasi in niciun caz costurile efective suportate de Agentie.

4.14. Agentia are obligatia, ca atunci cand o parte semnificativa a serviciilor de călătorie nu poate fi executata, sa ofere fara costuri suplimentare pentru călător, servicii alternative corespunzatoare pentru continuarea derularii pachetului de servicii de călătorie, pe cat posibil echivalente sau de mai buna calitate decat cele specificate in contract, inclusiv in cazul in care intoarcerea călătorului la locul de plecare nu este asigurata astfel cum s-a convenit. În cazul schimbării



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



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 călătorului prestarea unor servicii suplimentare/alternative în contul reducerii oferite.

Călătorul 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 călătorul respinge serviciile alternative propuse, călătorul 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 călătorului cu transport echivalent fără întârzieri nejustificate și fără costuri suplimentare pentru călător.

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. Prețurile 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. Prețul 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** călătorul, 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.

4.18. Agenția are obligația ca, înainte de încheierea contractului privind pachetul de servicii turistice, să furnizeze călătorului informații cu privire la toate modificările ce vizează informațiile precontractuale, dar și cu privire la comisioanele, taxele, tarifele practicate de terți-parteneri și/sau terți-furnizori de servicii suplimentare, neincluse în pachet, penalitățile de încetare sau alte costuri suplimentare, informare ce trebuie efectuată într-un mod clar, inteligibil și bine definit.

4.19. Agenția are obligația de a aduce la cunoștința călătorului faptul că acesta din urmă răspunde pentru toate pagubele pe care le produce pe parcursul desfășurării pachetelor de servicii de călătorie și ca aceste pagube sunt în sarcina sa, precum și faptul că aceste pagube trebuie achitate înainte de încheierea contractului de servicii.

4.20. Agenția are obligația de a aduce la cunoștința călătorilor faptul că unitățile de cazare sunt clasificate de autoritățile abilitate din țara/țările de destinație.

4.21. Agenția se obligă să aducă la cunoștința călătorului despre posibilitatea și necesitatea încheierii politice de asigurare medicală și/sau politice de asigurare storno și să îi informeze despre prestațiile neincluse în pachetul de servicii de călătorie, precum și despre condițiile de călătorie în străinătate, inclusiv condițiile ce trebuie îndeplinite pentru călătoriile cu minorii, indicând site-urile în vederea consultării (<http://www.politiadefrontiera.ro> și <http://www.mae.ro/travel-conditions>). Călătorul declară că înțelege, își însușește și acceptă, în mod expres, prevederile prezentei clauze contractuale.

V. Drepturile și obligațiile călătorului

5.1. Călătorul are dreptul la o informare corectă și completă cu privire la pachetul de servicii oferit de Agenție, 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 cunoștința 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



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



ceilalti (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 lucratoare înainte de începerea executării pachetului, pe un suport durabil.

În acest caz, între călătorul care nu poate participa la călătoria turistică contractată (cedentul), terța persoană (cesionarul) și agenția de turism (debitor cedat) urmează a se încheia un contract de cesiune cu privire la pachetul de servicii de călătorie contractate și cesionate. 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.

Agenția 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.

Agenția 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 călătorie achitate total sau partial cu vouchere/card de vacanță nu pot fi cesionate în conformitate cu prevederile art. 7 alin.1 din OUG nr. 8/2009 privind acordarea voucherelor de vacanță.

5.5. În cazul sejururilor de odihnă și/sau de tratament cu locul de desfășurare în România, călătorul are obligația să respecte următorul program de acordare a serviciilor: cazarea se face, de regulă, la ora 18.00 a zilei de intrare și se termină, de regulă, la ora 12.00 a zilei de ieșire înscrise pe documentele de călătorie (voucher, bilet de odihnă și/sau tratament, bilet de excursie etc.). Eventualele costuri suplimentare generate de neeliberarea spațiilor de cazare până cel târziu la orele specificate mai sus sunt în sarcina exclusivă a călătorului.

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 călătorie contractat.

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 călătorul 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 călătorului în limita posibilităților, eventualele diferențe de preț urmând a fi suportate de către călător. Dacă călătorul solicită nemotivat schimbarea hotelului, structurii camerelor sau a oricăroră dintre servicii, aceasta echivalează cu rezilierea/denușțarea unilaterală a contractului, cu aplicarea de penalități, la momentul respectiv și încheierea unui nou contract.

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

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

5.11. Călătorul 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 calatoriei este necesara indeplinirea de catre Calator a unor **formalitati suplimentare**(exemplu: calatoria impreuna cu minori, situatia in care numele Calatorului este schimbat ca urmare a casatoriei/desfacerii ei, formalitati legate de pasaport si vize, formalitati legate de sanatate, cum ar fi: vaccinari, obligatia efectuării unor teste pentru infectia cu COVID-19 si/ sau altele si prezentarea rezultatelor acestor testari etc.), Calatorul **are obligația** de a indeplini toate cerintele legale. Pentru o informare optima, AGENTIA recomanda cetatenilor romani consultarea site-ului **Politiei de Frontiera** www.politiadefrontiera.ro si a siteului **Ministerului Afacerilor Externe a Romaniei** www.mae.ro pentru informații complete privind regimul de calatorie in strainatate



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



si conditiile de calatorie/intrare pe teritoriul tarilor de destinatie. In cazul in care Calatorul nu isi respecta obligatia de a se informa cu privire la formalitatile suplimentare necesare efectuării calatoriei, care nu sunt in sarcina AGENTIEI (exemplu: in cazul calatoriei cu minori, actele din partea reprezentantului legal ce nu il insoteste, obligatia obtinerii vizei, obligatia de a avea pasaport/ carte de identitate sau orice alte documente suplimentare, obligatia vaccinarii, obligatia efectuării unor teste pentru infectia cu COVID-19 si/sau altele si prezentarea rezultatelor acestor testari - enumerarea fiind exemplificativa), **AGENTIA este exonerata de orice raspundere in cazul imposibilitatii efectuării calatoriei.**

5.13. Agentia recomanda călătorului contactarea Agentiei cu 24 de ore înainte de plecare pentru reconfirmarea detaliilor de imbarcare (orar de zbor, loc de imbarcare etc.).

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

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

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

5.17. Călătorul are obligația de a comunica, fara intarzieri nejustificate, orice neconformitate pe care o constata pe parcursul executării serviciului de călătorie inclus in contractul privind pachetul de servicii de călătorie, 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.

In situatia de mai sus, in cazul în care Agenția nu remediază neconformitatea, călătorul are dreptul la o reducere corespunzătoare a pretului sau o despăgubire adecvata.

In cazul în care Agenția nu remediază neconformitatea într-un termen rezonabil stabilit de călător in 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. Călătorul suportă taxele care nu sunt incluse in valoarea pachetului de servicii de călătorie.

5.20. Călătorul declara ca intelege, isi insuseste si accepta, in mod expres, prevederile privind drepturile si obligatiile ce ii revin.

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

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

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

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

6.2. In nicio situatie Agentia nu va raspunde in cazul in care călătorul este nemulțumit de modul de rezolvare a reclamatiiilor legate de aspecte ce nu vizeaza modalitatea de executare a pachetelor servicii de călătorie 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 călătorie (tip storno)**, care au fost sau puteau fi incheiate de călător inainte de plecarea in călătorie, Agentia avand obligatia informării călătorilor despre



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



aceste polite.

Agentia va acorda asistenta adecvata, fara intarzieri nejustificate, călătorului 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 comunicariilor la distanta si sprijinirea călătorului in gasirea unor servicii de călătorie alternative.

In cazul in care călătorul 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 călătorie, Agentia remediază neconformitatea ce ii este imputabila, cu exceptia unuia din urmatoarele cazuri:

- a) neconformitatea nu poate fi remediată;
- b) remedierea implică cheltuieli disproportionat, 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 călătorului cu transport echivalent, fara intarzieri nejustificate si fara costuri suplimentare pentru călător.

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

Daca este imposibil sa se furnizeze servicii alternative sau călătorul respinge serviciile alternative propuse intrucat nu sunt comparabile cu cele ce fac obiectul contractului sau reducerea pretului este inadecvata, călătorul are dreptul, dupa caz, la reducerea pretului si/sau la despagubiri, fara a inceta contractul de servicii privind pachetul de călătorie.

Călătorul 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 călătorie 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 călător, servicii alternative corespunzatoare pentru continuarea derularii pachetului, pe cat posibil echivalente sau de mai buna calitate decat cele specificate in contract, inclusiv in cazul în care intoarcerea călătorului la locul de plecare nu este asigurata astfel cum s-a convenit.

In masura in care este imposibil sa se asigure intoarcerea călătorului 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. Renunțari.Penalizări.

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



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



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 călătorul solicita renuntarea.

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

Pentru pachetele de servicii turistice ce beneficiaza de preturi/tarife speciale (ex: tip "Early Booking", "First Minute", "Last Minute" etc) penalizarea pentru anulare / modificare este de 100% din contravaloarea pachetului.

In situatia modificarii de nume, numar de persoane, structura sau tipul camerei etc. tariful rezervarii va fi recalculat la suma intreaga, fara reducerea initiala.

7.2. In situatia in care călătorul solicita modificarea datei de plecare, numelui călătorilor 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 intreaga, 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 călătorie (transport, cazare, avion, masa), cuantumul acestor penalizari/taxe de modificare se va cumula cu taxa de modificare/penalizările datorate de călător.

7.3. In cazul in care plata pentru serviciile de călătorie 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 penalizării, diferenta nu se restituie nici in vouchere si nici in numerar in cazul in care călătorul nu doreste un alt serviciu turistic.

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

7.5. În cazul în care călătorul care a contractat un pachet de servicii de călătorie 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 corespunzatoare.

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, călătorului i se vor reține toate taxele datorate de Agentie prestatorilor direcți precum și cheltuielile de operare proprii acesteia.

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

7.9. Penalizare 100 % din contravaloarea pachetului de servicii de calatorie se aplică și în cazul în care călătorul nu ajunge la timp la aeroport sau la locul de plecare/destinație, dacă nu poate pleca în călătorie intrucat documentele personale necesare în vederea efectuării călătoriei nu sunt conforme normelor legale sau este în imposibilitatea de a părăsi teritoriul țării, din alte motive ce țin de persoana acestuia.

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

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

7.12. Agentia are obligatia de a informa si de a solicita călătorului sa efectueze plata contravalorii serviciilor turistice,



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



conform termenelor de plata, intr-unul dintre conturile bancare sau printr-una dintre modalitatile mai sus mentionate.

7.13. Agentia nu va raspunde in niciun fel fata de călători si are dreptul de a anula rezervarea, de a refuza executarea pachetelor de servicii turistice ce fac obiectul contractelor de comercializare a pachetelor de servicii turistice incheiate cu călătorii in situatia in care acestia din urma (călătorii) nu au virat integral, conform termenelor de plata, contravaloarea serviciilor turistice catre Agentie, călătorii aflati in astfel de situatii fiind in culpa.

7.14. Agentia organizatoare este raspunzator pentru orice erori cauzate de defectiuni tehnice din sistemul de rezervare care ii sunt imputabile si, in cazul in care a fost de acord sa organizeze rezervarea unui pachet sau a serviciilor de calatorie care fac parte din serviciile de calatorie asociate, pentru erorile comise in timpul procesului de rezervare.

7.15. Agentia nu raspunde pentru erorile de rezervare imputabile călătorului sau cauzate de circumstante inevitabile si extraordinare.

In cazul unor evenimente neprevazute ce vizeaza situatii grave si in cazul in care sunt modificate rezervari deja confirmate, penalizarile aplicate vor fi cele percepute de furnizorii locali de servicii turistice sau cele prevazute in ofertele Agentiei organizatoare.

VIII. Asigurări

8.1. Conform prevederilor O.G. nr. 2/2018 si ale Ordinului 156/2019 emis de Ministerul Turismului, călătorul este asigurat pentru rambursarea sumelor achitate de acesta in legatura cu pachetele de servicii de călătorie, in cazul insolventei agentiei de turism organizatoare si in legatura cu serviciile de călătorie asociate, cum sunt definite la art. 3 pct. 16 din O.G. nr. 2/2018, in masura in care Agentia Organizatoare faciliteaza servicii de călătorie asociate, la Societatea de Asigurare German Romanian Assurance S.A cu sediul in Bucuresti, str. Emil Garleanu nr.11 bl.A8 ap 49 sector 3, C.U.I : 7804274, Reg.Com. nr. J40/7054/1995; autorizat C.S.A: RA-016/10.04.2003; tel:021.321.74.28, fax:021.320.20.16; e-mail: office@gerroma.ro; www.gerroma.ro.

Polita de Asigurare privind protectia in caz de insolventa a agentiei de turism organizatoare are seria IF-i Nr. 3148/23.12.2020 valabila in perioada 01.01.2021 – 31.12.2021 si este afisata pe pagina web a agentiei de turism 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



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 5 de zile lucrătoare de la data primirii sumelor de la Organizator.

8.5. Facultativ, călătorul are posibilitatea încheierii unui contract de asigurare cu protecție COVID 19, care să acopere taxele de transfer sau a unui contract de asistență care să acopere taxele de repatriere în caz de accidente, de boala sau deces, a unui contract de asigurare pentru bagaje, a unui contract de asigurare pentru servicii medicale la destinație ori a unei asigurări storno sau altor tipuri de asigurări de călătorie.

Agentia recomanda incheierea unei asigurari storno cu protectie COVID 19 pentru acoperirea eventualelor penalitati de anulare. Călătorul se poate informa în agentie despre cazurile acoperite de asigurarea storno, aceasta putând fi încheiată în agentia de turism de unde acesta a achiziționat pachetul de servicii de călătorie, dacă 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 călător si asigurator.

Călătorul/Reprezentantul călătorului declar pe propria raspundere ca am primit toate informatiile referitoare la achizitionarea asigurarii medicale de călătorie, a asigurarii storno si ca am informat toate persoanele inscrise in rezervare despre prevederile acestor asigurari precum si despre toate consecintele legate de neincheierea acestora si optez pentru:

Asigurare medicala pentru călătorie cu protecție COVID 19: DA NU

Asigurare storno cu protecție COVID 19: DA NU

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 după semnarea prezentului Contract si care împiedica executarea obligatiilor asumate de Parti



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



conform acestuia. Nu constituie evenimente de forta majora spre exemplu: reorganizarea sau falimentul uneia dintre Parti, etc.

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 călătorie se face în conformitate cu prevederile prezentului contract și cu respectarea prevederilor Ordonanței Guvernului nr. 2/2018 privind pachetele de servicii de călătorie si serviciile de călătorie 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.Călătorul declară că Agentia l-a informat complet cu privire la condițiile de comercializare a pachetelor de servicii de călătorie în conformitate cu prevederile Ordonanței Guvernului nr. 2/2018.

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

10.6.Călătorul 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 călătoriei, 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 efectuării serviciilor de călătorie, abilitati lingvistice necesare călătorului 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 călătorului de a inceta contractul oricând înainte de inceperea executarii pachetului si informatii privind asigurarea facultativa sau obligatorie care sa acopere costurile incetării contractului de catre călător 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.

10.7.În înțelesul prezentului contract se considera comunicare făcută în scris inclusiv comunicarea facuta prin mijloace electronice (e-mail, fax, telefon, sms, WhatsApp etc) iar documentele aferente acesteia sunt puse la dispozitia calatorului in format tiparit sau pe alt suport durabil (de exemplu: email, etc).

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

11.1. Solutionarea alternativa a litigiilor ("SAL") reprezinta un mecanism alternativ sistemului judiciar, prin care călătorului, 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 călătorie.

Astfel, reclamatii impotriva Agentiei, in calitate de comercianti, sunt prezentate voluntar de catre călător, 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.



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



12.2. Contractului îi sunt aplicabile și 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 Ordonanța 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.

Anexe ale prezentului contract sunt:



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



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

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

Agentie Organizatoare,
GE-COST 2001 SRL

Reprezentata de (nume, prenume)
Gruescu Ana Irina - Director
Prin imputernicit

Semnatura/Stampila

Călător/Reprezentant Călător,
Nume si prenume

.....
Semnatura

