



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



**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 condițiilor 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 parti-integrante 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.** Incepand cu data semnarii sale de catre călător si prin acceptarea condițiilor precontractuale de servicii de calatorie, in cazul serviciilor confirmate in momentul solicitarii;

**1.3.2.** Incepand 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 confirmării călătoriei turistice sau daca aceasta confirmare nu s-a facut



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



in termen de 7 zile lucratoare de la data solicitarii rezervarii, călătorul poate considera ca pachetul de servicii de călătorie nu a fost rezervat și are dreptul la rambursarea imediată a tuturor sumelor deja plătite, fără a fi însă în măsură să solicite despăgubiri. Este responsabilitatea călătorului de a se informa prin orice mijloace (telefon, email, personal la sediul agenției) dacă rezervarea pe care a solicitat-o s-a confirmat în termen de 7 zile lucratoare și de a se prezenta la sediul agenției intermediare pentru semnarea contractului sau transmiterea acestuia semnat prin mijloace electronice.

**1.3.3.** Prin acceptarea condițiilor contractuale de servicii de călătorie și a informațiilor precontractuale de servicii de călătorie, inclusiv în cazul celor achiziționate la distanță prin telefon sau mijloace electronice. Se considera acceptare a condițiilor contractuale și precontractuale următoarele:

- a) Exprimarea acordului/acceptului călătorului prin transmiterea către Agenție a unui mesaj electronic de pe adresa de e-mail declarată de călător ca adresa de corespondență/contact;
- b) Exprimarea acordului/acceptului prin achitarea de către călător a contravalorii pachetului de servicii de călătorie în baza facturii/proformei emise de către Agenție, în calitate de mandat al agenției Organizatoare.

**1.4.** Informațiile precontractuale furnizate călătorului înainte de încheierea contractului privind detaliile pachetului de călătorie formează parte integrantă a contactului și nu pot fi modificate decât prin acordul explicit al părților contractante.

**1.5.** Contractul încetează de drept la data finalizării prestării efective a pachetului de servicii de călătorie înscris în documentele de călătorie.

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

**1.7.** Călătorul își însușește prezenta clauză și declară că a fost informat că trebuie să consulte <http://www.mae.ro/travel-alerts> pentru a beneficia de informații privind statele pe teritoriul cărora, la data încheierii prezentului contract, este decretată stare de urgență ori cu privire la care există alerte de călătorie, sub formă de avertismente sau atenționări.

## II. Prețul contractului

**2.1. Prețul total al pachetului de servicii de călătorie este de: .....** și 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 în regim special (de exemplu: early booking, last minute, oferta specială etc) reducerea este inclusă în pachet, iar procentul de reducere se aplică numai serviciilor de cazare. În cazul în care călătorul solicită modificarea contractului, se va anula rezervarea cu penalizările prevăzute în cuprinsul prezentului contract și oferta va fi refăcută la pretul și condițiile din momentul reînscrisurii.

**2.4.** Nerespectarea condițiilor de plată aplicate rezervărilor în regim special (de exemplu: early booking, last minute, oferta specială etc) determină modificarea pretului pachetului conform ofertei standard.

**2.5.** Călătorul poate achita contravaloarea pachetului de servicii de călătorie achiziționat de la Agenție, într-una dintre modalitățile următoare:

- în numerar, prin depunere la ghișeul unităților bancare la care Agenția are conturi deschise,
- în numerar sau EPos, la sediul Agenției
- prin transfer bancar în conturile Agenției.

Fiecare parte își asumă, fără vreo pretenție imputabilă celeilalte părți, comisioanele și spezele bancare practicate de către instituția bancară cu care a ales să 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:

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



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



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

c) cursul de schimb relevant pentru pachetul respectiv.

**2.7.** În situația creșterii pretului pachetului de servicii achiziționat 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 achiziționat, 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 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 achiziționat 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 achiziționat 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 aduse contractului privind pachetele de servicii sunt de natură a scădea calitatea sau costul pachetului, călătorul are dreptul la o reducere a pretului sau la compensarea cu un alt pachet de servicii de călătorie.



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



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 servicii 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 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 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 categorie inferioara celor contractate Agentia va rambursa diferenta de pret. Agentia va putea oferi servicii de





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



călătorie în compensare, în măsura în care călătorul acceptă compensarea cu alte servicii de călătorie și își exprimă acordul în acest sens.

**4.8.** Agenția furnizează călătorului un bon de comandă, numai în situația solicitării unor pachete de servicii de călătorie care nu fac parte din oferta proprie/standard a agenției de turism și care necesită confirmarea rezervării din partea altor prestatori. În cazul solicitării unor pachete de servicii de călătorie care se regăsesc în oferta proprie a agenției de turism sau în cazul în care există deja confirmare asupra rezervării din partea altor prestatori, Agenția poate furniza călătorului un bon de comandă, dacă consideră necesar fără a constitui însă o obligație în sarcina sa.

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

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

**4.11.** Agenția este răspunzătoare de executarea serviciilor de călătorie incluse în prezentul contract, indiferent dacă aceste servicii urmează să fie furnizate de organizator sau de un alt furnizor de servicii de călătorie, cu excepția următoarelor cazuri:

- când neîndeplinirea sau îndeplinirea defectuoasă a obligațiilor asumate prin contract se datorează călătorului;
- când neîndeplinirea obligațiilor se datorează unor cauze de forță majoră sau unor împrejurări pe care nici Agenția, nici prestatorii de servicii nu le puteau prevedea sau evita, inclusiv, dar fără a se limita la: modificarea companiei aeriene, de orar, de itinerar, întârzieri în traficul mijloacelor de transport, defectarea mijlocului de transport, accident, blocaje, lucrări sau reparații pe drumurile publice, neîndeplinirea grupului minim ca urmare a unor renunțări de ultimă oră sau a neobținerii vizelor pentru toți participanții. Agenția nu este răspunzătoare pentru prejudiciile cauzate călătorului ca urmare a întârzierilor curselor (inclusiv charter), a pierderii de bagaje și a altor împrejurări care revin exclusiv în sarcina transportatorului în temeiul actelor normative specifice;
- 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 călătorului sau prin orice mijloace de comunicare electronică convenite în scris cu călătorul (e-mail, fax, sms, whatsapp etc.) cu 3 zile înainte de data plecării, următoarele informații:

- orele, locurile escalelor și legăturile, precum și, după caz, locul ce urmează să fie ocupat de turist în fiecare dintre mijloacele de transport incluse;
- 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 și/sau a intermediarului;
- 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 călătorului 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:

- furnizarea de informații corespunzătoare privind serviciile de sanatare, autoritățile locale și asistența consulară;
- acordarea de asistență călătorului 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 călătorul 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 călător, 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 călătorului la locul de plecare nu este asigurată astfel cum s-a convenit. În cazul schimbării cazării, se consideră a fi serviciu alternativ corespunzător pentru continuarea derulării pachetului oferirea cazării în 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.



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



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 acordata este inadecvata.

Daca este imposibil sa se furnizeze servicii alternative sau călătorul respinge serviciile alternative propuse, călătorul are dreptul, după caz, la reducerea pretului si/sau la despăgubiri fara a rezilia contractul de servicii privind pachetul de călătorie.

Daca pachetul include transportul de pasageri, Agentia asigura repatrierea călătorului cu transport echivalent fara întârzieri nejustificate si fara 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 efectueaza la fata locului cu agentii locale, care poarta intreaga responsabilitate pentru organizarea si desfasurarea acestor excursii. Sumele aferente excursiilor optionale nu se incaseaza in numele si pentru Agentie. Preturile excursiilor optionale pot fi mai mari decât cele cumparate de la receptia hotelurilor, având în vedere ca turistii vor avea la dispozitie mijloace de transport de la hotel la obiective si retur, ghid etc. Pretul excursiilor se calculeaza în general, pentru grupuri de aproximativ 25 de persoane. In cazul neintrunirii acestui numar minim, fie tarifele pot fi majorate proportional, fie excursia poate fi anulata.

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

**4.17.** Agentia se obliga sa informeze corect si complet călătorul, respectiv sa furnizeze, în mod clar, inteligibil si bine evidentiat, informatiile standard prevazute la art. 5 din O.G. nr. 2 / 2018, ale caror prevederi declara ca le cunoaste, le intelege, si le insuseste.

**4.18.** Agentia are obligatia ca, înainte de incheierea contractului privind pachetul de servicii turistice, sa furnizeze călătorului informatii cu privire la toate modificarile ce vizeaza informatiile precontractuale, dar si cu privire la comisiunile, 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 într-un mod clar, inteligibil si bine definit.

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

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

**4.21.** Agentia se obliga sa aduca la cunostinta călătorului 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 călătorie, precum si despre conditiile de călătorie în strainatate, inclusiv conditiile ce trebuie îndeplinite pentru călătoriile cu minorii, indicand site-urile în vederea consultarii (<http://www.politiadefrontiera.ro> si <http://www.mae.ro/travel-conditions>). Călătorul declara ca intelege,isi insuseste si accepta, în mod expres, prevederile prezentei clauze contractuale.

**4.22.** În cazul achiziționării unui pachet de servicii de călătorie având în componență și asigurarea transportului pe cale aeriană, transportatorul aerian, fără a cere acordul agenției de turism care deruleaza programul tursitic, are dreptul de a modifica orele de zbor. Prin urmare, Organizatorul nu este răspunzător pentru decolarea/aterizarea avioanelor la o altă oră decât cea înscrisă în programul de călătorie. Pentru aceste întârzieri, compania aeriană este obligată să asiste călătorii conform Regulamentului (CE) nr. 261/2004 al Parlamentului European și Consiliului din 11 februarie 2004 de stabilire a unor norme commune în materie de compensare și de asistență a pasagerilor în eventualitatea refuzului la îmbarcare și anulării sau întârzierii prelungite a zborurilor și de abrogare a Regulamentului (CEE) nr. 295/91, implementat prin Hotărârea Guvernului nr. 1912/2006. Orice problemă privind operarea zborului și acțiunile adiacente acestuia intră în competența și responsabilitatea transportatorului, biletul de avion reprezentând contractul între pasager și transportator. În cazul acestor pachete de servicii turistice, ziua de plecare și ziua de sosire nu sunt considerate zile turistice, acestea fiind destinate transportului, iar schimbarea orelor de zbor nu poate fi considerata motiv de anulare a contractului.

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



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



## 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 unui 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 semnatarul 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 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 parțial 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 de la punctul 5.6, 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, circumstanțe survenite după încheierea contractului și dovedite prin înscrisuri emise de Ministerul Afacerilor Externe, aviz emis de Camera de Comerț și Industrie a României sau orice alt mijloc de probă.

Lista țărilor/zonelor/teritoriilor cu risc epidemiologic ridicat completată și modificată de Comitetul Național pentru Situații de Urgență, cu referire la perioada executării pachetului de servicii de călătorie (ce presupune, însă fără a se limita la: obligativitatea purtării măștii de protecție, aplicarea măsurilor de carantină prezentarea unui test negativ RT-PCR pentru SARS-CoV-2, etc.) nu reprezintă o circumstanță inevitabilă și extraordinară și/sau caz de forță majoră și nu poate fi considerată un motiv de încetare a contractului privind pachetul de servicii de călătorie, nefiind aplicabile prevederile art. 5.7. alin.1.

În cazul încetării contractului privind pachetul de servicii de călătorie în condițiile art.5.7 alin.1, 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,





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



structurii camerelor sau a oricărora dintre serviciile, aceasta echivalează cu rezilierea/denușarea 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 Agentie.

**5.10.** Călătorul este obligat să prezinte la recepția unității hoteliere actele sale de identitate, precum și documentul de călătorie eliberat de agentie (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 Agentia 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](http://www.politiadefrontiera.ro), a site-ului **Ministerului Afacerilor Externe a Romaniei** [www.mae.ro](http://www.mae.ro) si lista statelor cu risc epidemiologic ridicat (lista galbena): <https://www.cnsctb.ro/index.php/liste-zone-afectate-covid-19> pentru informații complete privind regimul de calatorie in strainatate 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. In contextul pandemiei de SARS-CoV-2 (COVID19), Turistul/reprezentantul turistului recunoaste si accepta in mod expres posibilitatea ca, ulterior incheierii prezentului contract, dar si pe parcursul sejurului turistic, sa fie instituite restrictii sau noi conditii de calatorie atat in tara de destinatie cat si in Romania (cu titlu exemplificativ, inasa fara a se limita la: obligativitatea purtării mastii de protectie, prezentarea unui test antigen/PCR negativ sau obligativitatea efectuării acestuia in tara de destinatie, intrarea in carantina sau autoizolarea intoarcerea in Romania). Prin semnarea prezentului contract, turistul/reprezentantul turistului isi asuma riscul aparitiei uneia sau mai multora dintre conditiile prezentate mai sus (riscuri care nu pot cadea in sarcina Agentiei si care tin de decizii ale tertilor, cu titlu exemplificativ, inasa fara a se limita la: autoritati locale/nationale din statele de destinatie sau din Romania), respectiv recunoaste si accepta in mod expres ca in nicio situatie acestea nu vor putea fi imputate Agentiei si nu vor putea constitui un motiv de renuntare fara penalizare, astfel in situatia in care pachetul de servicii de calatorie poate fi in mod rezonabil executat, orice anulare poate interveni cu respectarea prevederilor Cap. VII.

**5.13.** Agentia recomanda călătorului contactarea Agentiei 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 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 acesteia ca un bun proprietar și potrivit destinației lor. Călătorul va achita contravaloarea daunelor produse înainte de încheierea 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, Agentia 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.





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



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 adecvată.

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 în valoarea pachetului de servicii de călătorie.

**5.20.** Călătorul declară ca înțelege, își însușește și acceptă, în mod expres, prevederile privind drepturile și obligațiile ce îi revin.

**5.21.** Călătorul este responsabil pentru corectitudinea datelor transmise către Agentie (nume/prenume călători, data de naștere, informații necesare pentru efectuarea rezervării de către agentie ( de exemplu: perioada, destinație, unitate de cazare, etc.). Ulterior, dacă se constată ca informațiile transmise de călător sunt eronate ori incomplete, iar acestea generează diferențe de pret impuse de modificarea rezervării (dacă este posibil), diferențele de pret vor fi suportate exclusiv de către călător.

**5.22.** Calatorul are dreptul sa faca cunoscut Agentiei solicitarile sale speciale in perioada precontractuala, urmand a fi incluse in contract, daca sunt acceptate si confirmate de Agentie, in caz contrar nici o cerinta speciala nefiind considerata acceptata daca nu este inregistrata in contract.

**5.23.** Dacă Calatorul nu a contractat în mod expres, o camera/un apartament cu anumite caracteristici, orientare, poziționare, pentru care a plătit un tarif suplimentar, acesta va accepta orice camera/apartament standard din unitatea respectivă. Repartizarea camerelor se face strict de către recepția hotelului în funcție de criteriile proprii și de disponibilitate în momentul cazării, astfel încât nu se pot garanta: numărul camerei, etaj, amplasare etc. Agenția poate informa unitatea de cazare, privind cererea pentru un anumit tip de cazare (orientarea, poziționare, etaj etc), dar nu poate garanta îndeplinirea acestor cerințe și nu poate fi făcută răspundătoare de repartitia făcută la recepție. Neconfirmarea cerințelor speciale (fără plată) și cu titlu informativ nu poate fi considerat motiv pentru anularea rezervărilor. Informațiile și fotografiile prezentate în cataloage/site/materiale publicitare/medii sociale prezintă și ilustrează stilul unității de cazare, caracteristicile generale ale camerelor, imaginile fiind orientative, cu caracter informativ.

**5.24.** Majoritatea unităților de cazare au introdus (și au impus pe plan internațional) sistemul să solicite Calatorului la check-in un card de credit (pe care poate bloca o anumită sumă) sau o sumă în numerar, ca o garanție de plată a serviciilor suplimentare neacoperite de voucher, ce pot fi achiziționate în unitatea respectivă (consumație restaurant, room-service, servicii SPA, etc.). Calatorul este obligat să verifice cu atenție nota de plată înainte semnării acesteia și să nu accepte sub nici o formă plată unor taxe și servicii deja specificate în voucher, orice reclamație ulterioară nu va fi luată în considerare. Suma blocată pe card, ca și perioada în care se face deblocarea ei, depinde de politica unității de cazare respective, iar Agenția nu poate fi făcută în nici un fel responsabilă de acest lucru.

**5.25.** Serviciile de masă, conceptul de all inclusive, orele de servire a mesei și bauturilor, facilitățile oferite sunt în răspunderea unității de cazare și Agenția nu poate fi făcută răspundătoare de cantitatea, diversitatea felurilor de mâncare, numărul, locul etc.

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

**6.1.** Călătorul va adresa mesaje, cereri sau reclamații în legătură cu executarea pachetului de servicii de călătorie, în mod direct Agenției, fără întârzieri nejustificate, urmand ca Agenția să răspundă călătorului, fără întârzieri nejustificate și într-un termen rezonabil.

În măsura în care situația o va impune, iar călătorul își va exprima acordul în acest sens, Agenția va oferi în compensare servicii turistice sau pachete de servicii de călătorie.

**6.2.** În nicio situație Agenția nu va răspunde în cazul în care călătorul este nemulțumit de modul de rezolvare a reclamațiilor legate de aspecte ce nu vizează modalitatea de executare a pachetelor servicii de călătorie oferite de Agenție.

**6.3.** Agenția nu va răspunde, în niciun caz, pentru situațiile în care paguba a fost cauzată de producerea unui/unor evenimente acoperite de **polița de asigurare medicală sau de asigurarea de călătorie (tip storno)**, care au fost sau puteau fi încheiate de călător înainte de plecarea în călătorie, Agenția având obligația informării călătorilor despre aceste polițe.

Agenția va acorda asistenta adecvată, fără întârzieri nejustificate, călătorului aflat în dificultate, inclusiv în circumstanțele prevăzute la art. 14 alin. 16 din O.G. nr.2/2018, în special prin:



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) furnizarea de informatii corespunzatoare privind serviciile de sanatate, autoritatile locale si asistenta consulara;
- b) efectuarea comunicarii 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 disproporționate, 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 afectează, 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 despăgubiri 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 despăgubiri, 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 in 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, pandemii, epidemii, 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: {Telefon}

E-mail: {Emailtouroperator}

### **VII. Renunțări. 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:

- a) 30% din contravaloarea pachetului de servicii turistice dupa primirea confirmării serviciilor comandate (cu minim 30 de zile inainte de plecare).



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



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 25 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/penalizari 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 penalizarii, 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 penalizarii 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, inasa 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, conform termenelor de plata, intr-unul dintre conturile bancare sau printr-una dintre modalitatile mai sus





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



mentionate.

**7.13.** Agenția nu va răspunde în niciun fel față de călători și 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 încheiate cu călătorii în situația în care aceștia din urmă (călătorii) nu au virat integral, conform termenelor de plată, contravaloarea serviciilor turistice către Agenție, călătorii aflați în astfel de situații fiind în culpa.

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

**7.15.** Agenția nu răspunde pentru erorile de rezervare imputabile călătorului sau cauzate de circumstanțe inevitabile și extraordinare.

În cazul unor evenimente neprevăzute ce vizează situații grave și în cazul în care sunt modificate rezervări deja confirmate, penalizările aplicate vor fi cele percepute de furnizorii locali de servicii turistice sau cele prevăzute în ofertele Agenției organizatoare.

## VIII. Asigurări

**8.1.** Conform prevederilor O.G. nr. 2/2018 și ale Ordinului 156/2019 emis de Ministerul Turismului, călătorul este asigurat pentru rambursarea sumelor achitate de acesta în legătură cu pachetele de servicii de călătorie, în cazul insolvenței agenției de turism organizatoare și în legătură cu serviciile de călătorie asociate, cum sunt definite la art. 3 pct. 16 din O.G. nr. 2/2018, în măsura în care Agenția Organizatoare facilitează servicii de călătorie asociate, la Societatea de Asigurare German Romanian Assurance S.A cu sediul în București, 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](mailto:office@gerroma.ro); [www.gerroma.ro](http://www.gerroma.ro).

Polita de Asigurare privind protecția în caz de insolvență a agenției de turism organizatoare are seria IF-i Nr. 3148/23.12.2020 valabilă în perioada 01.01.2021 – 31.12.2021 și este afișată pe pagina web a agenției 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 beneficiază 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.

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.



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



8.4.3. 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 boală sau deces, a unui contract de asigurare pentru bagaje, a unui contract de asigurare pentru servicii medicale la destinație ori a unei asigurări storno sau altor tipuri de asigurări de călătorie.

Agentia recomandă încheierea unei asigurări storno cu protecție COVID 19 pentru acoperirea eventualelor penalități de anulare. Călătorul se poate informa în agenție despre cazurile acoperite de asigurarea storno, aceasta putând fi încheiată în agenția de turism de unde acesta a achiziționat pachetul de servicii de călătorie, dacă agenția oferă acest tip de serviciu.

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

**Călătorul/Reprezentantul călătorului declar pe propria răspundere ca am primit toate informațiile referitoare la achiziționarea asigurării medicale de călătorie, a asigurării storno și ca am informat toate persoanele înscrise în rezervare despre prevederile acestor asigurări precum și despre toate consecințele legate de neîncheierea acestora și optez pentru:**

**Asigurare medicală 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 și extern a cărui întindere și durată nu depind de controlul Partii care îl invocă, produs după semnarea prezentului Contract și care împiedică executarea obligațiilor asumate de Partea conform acestuia. Nu constituie evenimente de forta majora spre exemplu: reorganizarea sau falimentul uneia dintre Partea etc.

**9.2.** Niciuna dintre Partea contractante nu va fi considerată responsabilă de neîndeplinirea totală sau parțială sau de îndeplinirea cu întârziere a obligațiilor ce îi revin dacă aceasta se datorează unei cauze de forta majora.



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



**9.3.** 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.** Neîndeplinirea 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 Ordonantei Guvernului nr. 2/2018 privind pachetele de servicii de călătorie si serviciile de călătorie asociate, precum și 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 inainte de inceperea executării 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 în mod expres de acord.

**10.7.** În înțelesul prezentului contract se cosidera comunicare făcută in scris inclusiv comunicarea facuta prin mijloace electronice (e-mail, fax, telefon, sms, WhatsApp etc) iar documentele aferente acestuia 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.

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





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



### 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](http://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](mailto: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](mailto: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, 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 .....