

# CONTRACT DE COMERCIALIZARE A PACHETELOR DE SERVICII DE CALATORIE

Nr. \_\_\_\_\_ din data \_\_\_\_\_

## PARTILE CONTRACTANTE

Subscrisa CASSIE TRAVEL SRL, cu sediul social în Brasov, Str.Carpătilor Nr.24 Et.4 Ap.29, jud. Brasov, cod unic de înregistrare RO35356796, înregistrat la Reg. Comertului sub nr. J08/2091/2015, titulară a Licenței de turism nr. 2648 / 10.10.2022 pentru Agenția de Turism CASSIE TRAVEL reprezentată prin NEDELCU IOANA VIOLETA în calitate de ORGANIZATOR și

\_\_\_\_\_ Adresa: \_\_\_\_\_,  
CNP: \_\_\_\_\_ Telefon: \_\_\_\_\_ Email: \_\_\_\_\_

în calitate de Calatorul/Reprezentantul calatorului au convenit la încheierea prezentului contract:

## I. OBIECTUL CONTRACTULUI

- 1.1. Obiectul contractului îl constituie vânzarea de către CASSIE TRAVEL, în calitate de Agenție Organizatoare, către Calator a pachetului de servicii de călătorie ("Pachetul") descrise în Documentul ce constituie **Anexa 1** a prezentului contract.
- 1.2. Prin încheierea prezentului contract, Călătorul a luat cunoștință că CASSIE TRAVEL are calitatea de Organizator pentru Pachetul menționat în prezentul contract, conform OG 2/2018.
- 1.3. CASSIE TRAVEL, în calitate de Organizator, răspunde și garantează executarea serviciilor de călătorie ce constituie Pachetul, conform prevederilor legale și clauzelor prezentului contract.
- 1.4. În cazul în care Calatorul achiziționează un Pachet pentru un număr mai mare de Călători ("Grup"), prevederile Contractului se extind asupra tuturor Calatorilor din Grup
- 1.5. Calatorul/Reprezentantul calatorului declară ca scopul călătoriei este unul de divertisment, fiind aplicabile prevederile OG 2/2018

## II. ÎNCHEIEREA CONTRACTULUI

- 2.1. Contractul se poate încheia la sediile CASSIE TRAVEL sau la distanță, prin mijloace electronice.
- 2.2. În cazul în care contractul se încheie într-unul din sediile CASSIE TRAVEL, prin prezența fizică simultană a părților, Călătorului i se va pune la dispoziție o copie a contractului pe suport de hârtie, semnat de reprezentantul CASSIE TRAVEL
- 2.3. În cazul în care contractul se încheie în afara punctelor de vânzare, prin mijloace electronice, Călătorului i se va furniza un exemplar sau confirmarea contractului pe suport de hârtie sau, la cerere pe un alt suport durabil.
- 2.4. Contractul se considera încheiat fie prin semnarea exemplarului pe suport de hârtie, fie prin acceptarea ofertei CASSIE TRAVEL privind Pachetul, în cazul celor achiziționate la distanță prin telefon și/sau mijloace electronice.
- 2.5. În cazul Pachetului achiziționat la distanță prin telefon sau mijloace electronice se considera acceptare a ofertei și a condițiilor contractuale, după caz:
  - a) Exprimarea acordului Calatorului prin transmiterea către CASSIE TRAVEL a unui mesaj electronic de pe adresa de e-mail declarată de calator ca adresa de corespondență/contact;
  - b) Exprimarea acordului Calatorului conform instrucțiunilor de achiziționare a Pachetului de pe platforma electronică;

c) Exprimarea acordului prin achitarea de catre calator a contravalorii Pachetului in baza facturii emise de CASSIE TRAVEL.

2.6. Contractul incetează de drept odata cu finalizarea prestarii efective a serviciilor de călătorie din Pachetul achizitionat.

### III. PREȚUL CONTRACTULUI SI MODALITATI DE PLATA

**Prețul total al contractului este:** \_\_\_\_\_ **RON/EUR:** \_\_\_\_\_ și cuprinde costul serviciilor turistice efective, comisionul Agenției și T.V.A. dupa caz.

3.1. Plata pachetelor si a serviciilor turistice se poate efectua dupa cum urmeaza: pana la data de \_\_\_\_\_ din pretul contractului, iar diferenta contractului se va achita până la data de \_\_\_\_\_.

*Alternativ, plata pachetului integral la data semnarii prezentului contract.*

3.2. Neplata la termen a platilor da dreptul Agentiei de turism organizatoare sa denunte contractul fara notificare in prealabil și sa retina cu titlu de daune o suma echivalenta cu penalizarile aferente din valoarea contractului.

3.3. Plata serviciilor turistice interne se poate face si cu vouchere de vacanta. Pachetul de servicii de calatorie care poate fi achizitionat pe baza voucherelor de vacanta va cuprinde servicii de cazare (minim si obligatoriu), alimentatie publica, transport, tratament balnear, agrement, toate cu locul de desfasurare pe teritoriul României

3.3. In cazul in care din diverse motive Agentia trebuie sa ramburseze o parte sau integral plata efectuata de catre sau pe seama turistului, aceasta va se proceda astfel:

a) daca plata s-a facut prin OP, transfer bancar sau POS restituirea se va face doar prin OP, in urma completarii unui formular de restituire prin transfer bancar, in maxim 10 zile lucratoare din momentul depunerii cererii

b) daca plata s-a facut prin caseria Agentiei : restituirea se face fie prin OP, in urma completarii unui formular de restituire prin transfer bancar, in maxim 10 zile lucratoare din momentul depunerii cererii, fie în numerar in urma completarii unui formular de restituire cash, in maxim 10 zile lucratoare din momentul depunerii cererii in cazul in care clientul nu detine un cont bancar, indiferent de valuta

### IV. DREPTURILE SI OBLIGATIILE CASSIE TRAVEL

4.1. CASSIE TRAVEL are urmatoarele drepturi

A. Înainte de inceperea executarii serviciilor de calatorie

4.1.1. CASSIE TRAVEL are dreptul de a majora unilateral prețul pachetului în urmatoarele condiții:

1. CASSIE TRAVEL poate crește prețul Pachetului (cu o valoare de maxim 8%) doar ca o consecinta directa a schimbărilor legate de cel puțin unul dintre următoarele aspecte:

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

b) nivelul taxelor sau al 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.

Pretul Pachetului va fi majorat doar cu procentul ce acopera modificarea componentei afectate de majorare mai sus descrisa.

2 CASSIE TRAVEL poate crește prețul Pachetului (cu mai mult de 8%), dar în acest caz, Calatorul are posibilitatea ca într-un termen de 7 zile sa își exercite drepturile prevazute la art. 5.1. din prezentul contract

În acest caz CASSIE TRAVEL va transmite Calatorului o notificare clara 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

4.1.2. CASSIE TRAVEL are dreptul de a modifica unilateral alte clauze ale contractului (cu excepția pretului) cu condiția ca modificarea să fie neesențială (respectiv să nu afecteze esențial componentele Pachetului) și să îl informeze pe Călător cu privire la modificare într-un mod clar, inteligibil și bine evidențiat, pe un suport durabil.

4.1.3. CASSIE TRAVEL are dreptul de a modifica unilateral alte clauze ale contractului (cu excepția pretului) într-un mod semnificativ oricare dintre principalele caracteristici ale Pachetului (de ex. Schimbarea locului de cazare) sau să refuze îndeplinirea cerințelor speciale, dar în acest caz, Calatorul are posibilitatea ca într-un termen de 7 zile să își exercite drepturile prevăzute la art .5.1.3 din prezentul contract

În acest caz CASSIE TRAVEL va informa Călătorul, fără întârzieri nejustificate, într-un mod clar, inteligibil și bine evidențiat pe un suport durabil cu privire la modificările propuse și impactul acestora asupra pretului Pachetului, termenul în care Calatorul trebuie să informeze pe CASSIE TRAVEL cu privire la decizia sa de acceptare sau refuz a modificării și consecințele lipsei răspunsului Calatorului, după caz, pachetul de substituție oferit și prețul acestuia.

4.1.4. CASSIE TRAVEL are dreptul de a percepe următoarele penalități standard în cazul în care Calatorul renunță la Pachet sau contractul încetează din vina Calatorului  
Călătorii renunță prin semnarea prezentului Contract la dreptul de a solicita justificarea cuantumului penalităților de încetare

4.2. CASSIE TRAVEL are următoarele obligații

4.2.1. CASSIE TRAVEL are obligația de pune la dispoziția Călătorului pe suport hârtie sau, la cererea Călătorului, pe alt suport durabil, prezentul contract

4.2.2. CASSIE TRAVEL are obligația să furnizeze Călătorului toate informațiile prevăzute de legislația în vigoare cu privire la Pachetul de Servicii și dacă este cazul,

4.2.3. CASSIE TRAVEL are obligația de informa Călătorul, fără întârzieri nejustificate și într-un mod clar, inteligibil și bine evidențiat, pe un suport durabil, cu privire la:

a) modificările propuse în componente și impactul acestora asupra prețului pachetului;  
b) termenul în care călătorul trebuie să informeze CASSIE TRAVEL cu privire la decizia sa de acceptare sau refuz;

d) după caz, pachetul de substituție oferit și prețul acestuia. fără întârzieri nejustificate și într-un mod clar, inteligibil și bine evidențiat, pe un suport durabil, cu privire la:

a) modificările propuse în componente și impactul acestora asupra prețului pachetului;  
b) termenul în care călătorul trebuie să informeze CASSIE TRAVEL cu privire la decizia sa de acceptare sau refuz;

d) după caz, pachetul de substituție oferit și prețul acestuia.

4.2.4. CASSIE TRAVEL are obligația să furnizeze în scris Calatorului sau prin orice mijloace de comunicare electronice convenite în scris cu Calatorul (e-mail, fax, sms etc.), cu minim 3 zile înainte de data plecării, următoarele informații (în cazul în care acestea au suferit modificări, față de cele stipulate la momentul încheierii contractului): chitanțele, bonurile și biletele necesare, informații privind ora programată a plecării și, după caz, termenul-limită pentru înregistrare, precum și orele programate ale opririlor intermediare, ale legăturilor de transport și ale sosirii.

4.2.5. CASSIE TRAVEL are obligația de a asigura Calatorului asistența turistică pe toată durata executării serviciilor de călătorie din conținutul Pachetului

## V. DREPTURILE SI OBLIGATIILE CALATORULUI

5.1. Călătorul are următoarele drepturi:

5.1.1. Corelativ obligației CASSIE TRAVEL de a pune la dispoziție un exemplar al contractului, Calatorul are dreptul a solicita și a primi un exemplar al contractului pe suport de hârtie sau orice alt suport durabil, indiferent de modalitatea de încheiere a contractului

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

CASSIE TRAVEL va informa persoana care transferă contractul cu privire la costurile efective ale transferului, în termen de 48 de ore de la data notificării. Aceste costuri sunt rezonabile și nu depășesc costurile suportate efectiv de CASSIE TRAVEL ca urmare a transferului contractului privind pachetul de servicii de călătorie. CASSIE TRAVEL prezintă persoanei care transferă contractul dovezi cu privire la costurile suplimentare, comisioanele sau alte costuri generate de transferarea contractului privind pachetul de servicii de călătorie.

5.1.3. În cazul în care, înainte de executarea serviciilor de călătorie, CASSIE TRAVEL va propune Calatorului să mărească prețul pachetului cu mai mult de 8% sau să modifice în mod semnificativ oricare dintre principalele caracteristici ale serviciilor de călătorie sau nu poate să îndeplinească cerințele speciale, Călătorul are posibilitatea să comunice acesteia, în termen de 5 zile calendaristice de la primirea instiințării, hotărârea să de a opta pentru:

a) rezilierea contractului fara plata penalitatilor;

sau

b) acceptarea noilor conditii ale contractului.

În cazul în care Calatorul nu comunica opțiunea sa în termen de 5 zile, se considera ca toate modificările au fost acceptate de către Calator, conform noilor conditii, iar CASSIE TRAVEL este exonerata de plata oricăror despăgubiri ulterioare datorate modificărilor de acest tip. Restituirea sumelor achitate se va face în 24 de ore de la data solicitării de restituire. În cazul în care refuză propunerea CASSIE TRAVEL și încetează contractul privind pachetul de servicii de călătorie, Călătorul are dreptul de accepta un alt pachet oferit de CASSIE TRAVEL, de o calitate echivalentă sau superioară.

5.1.4. Calatorul are dreptul la o reducere a pretului Pachetului în cazul în care reducerea este o consecința directă a schimbărilor legate de cel puțin unul dintre următoarele aspecte :

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

b) nivelul taxelor sau al 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.

În acest caz, Calatorul va adresa o cerere către CASSIE TRAVEL solicitând reducerea corespunzătoare diminuării costului elementelor de mai sus.

În cazul acordării unei reduceri de preț, CASSIE TRAVEL are dreptul să deducă cheltuielile administrative efective din rambursarea datorată călătorului. La cererea călătorului, CASSIE TRAVEL prezintă dovezi ale cheltuielilor administrative respective.

5.1.5. În cazul în care modificările propuse de CASSIE TRAVEL au drept consecință o scădere a calitatii sau a costului, Calatorul are dreptul la o reducere corespunzătoare a pretului Pachetului. În cazul acordării unei reduceri de preț, CASSIE TRAVEL are dreptul să deducă cheltuielile administrative efective din rambursarea datorată călătorului. La cererea călătorului, CASSIE TRAVEL prezintă dovezi ale cheltuielilor administrative respective.

5.1.6. Calatorul are dreptul de a fi informat cu privire la Pachetul achiziționat, cu privire la modalitatea de executare a serviciilor de călătorie și cu privire la toate modificările contractuale propuse de CASSIE TRAVEL, cu privire la cauzele și consecințele acestor modificări

5.1.7. Calatorul are dreptul să facă cunoscut CASSIE TRAVEL solicitările sale speciale în perioada precontractuală, urmând ca acestea să fie incluse în contract, doar dacă sunt acceptate de către CASSIE TRAVEL. Nici o cerință specială a Călătorului nu se consideră acceptată, dacă nu este înscrisă în contract.

5.2. Calatorul are următoarele obligații:

5.2.1. Calatorul are obligația de a achita integral înainte de începerea executării serviciilor de călătorie contravaloarea Pachetului achiziționat, pe baza facturii emise de CASSIE TRAVEL, în condițiile și termenele de plată stabilite prin oferta sau contract;

5.2.2. Calatorul are obligația de a se prezenta la locurile prevăzute în programul de călătorie pentru executarea serviciilor componente ale Pachetului achiziționat;

5.2.3. Calatorul este obligat să achite la recepția unității hoteliere taxa de stațiune, precum și orice alte taxe locale, după caz, fără a putea pretinde despăgubiri sau returnarea sumelor de către CASSIE TRAVEL;

5.2.4. Calatorul are obligația să își însușească informațiile transmise de CASSIE TRAVEL, sau după caz să se informeze, cu privire la conținutul Pachetului de Călătorie, programul de executare a serviciilor, condițiile de călătorie în țara de destinație, condițiile de intrare și ieșire din țara de destinație, principalele reguli de comportament etc.

5.2.3. Calatorul are obligația de a avea asupra lui un act de identitate valabil și care să permită accesul în țara de destinație;

5.2.4. Calatorul este obligat să prezinte la recepția unității hoteliere actele sale de identitate, precum și documentele de cazare eliberate de CASSIE TRAVEL, în vederea acordării serviciilor turistice de către furnizori. În cazul în care Calatorul beneficiază de pachete de odihnă și tratament, este obligat să prezinte la recepția unității hoteliere bilet de trimitere de la medicul de familie, card de sănătate activat și dovada plății contribuțiilor pentru asigurări sociale, la zi.

5.2.5. Calatorul are obligația de a respecta repartizarea spațiului de cazare care se face strict de către unitatea de cazare în funcție de criteriile proprii și de disponibilitățile din momentul cazării.

5.2.6. Calatorul este obligat să folosească mijloacele de transport, camera de hotel și bunurile din dotarea acestora în mod corect și responsabil, ca un bun proprietar.

5.2.7. Calatorul are obligația să respecte locul, data și ora plecării atât la dus, cât și la întors, precum și locurile, datele și orele stabilite pe parcursul programului de călătorie contractat. Toate cheltuielile și daunele produse ca urmare a nerespectării de către Calator a programului vor fi suportate de către acesta.

5.2.8. Daca pentru efectuarea calatoriei este necesara indeplinirea de catre Calator a unor formalitati suplimentare (de exemplu, calatoria impreuna cu minori, situatia in care numele calatorului este schimbat ca urmare a casatoriei/desfacerii ei etc.), acesta are obligatia de a indeplini toate cerintele legale.

5.2.9. Calatorul poarta intreaga raspundere pentru a se informa si a respecta prevederile legale privind regimul vizelor, al documentelor de calatorie, regimul vamal, sanitar etc., al tarilor de destinatie sau tranzitate.

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

5.2.11. In cazul în care o reprezentanta diplomatica refuza sa acorde viza de intrare pentru efectuarea Pachetului, Calatorului i se vor retine toate taxele achitate de CASSIE TRAVEL prestatorilor directi, precum si cheltuielile de operare proprii acesteia.

5.2.12. Este recomandat Calatorului sa contacteze CASSIE TRAVEL cu 24 de ore inainte de plecare pentru reconfirmarea detaliilor de imbarcare (orar de zbor, loc de imbarcare etc.).

## **VI. MODIFICARI CONTRACTUALE**

6.1. CASSIE TRAVEL are dreptul de a modifica oricare dintre caracteristicile Pachetului numai cu notificarea Calatorilor, in perioada de dupa semnarea contractului si pana la inceperea executarii serviciilor din Pachet, conform prevederilor contractuale de la cap.V

6.2. Calatorul poate modifica caracteristicile Pachetului in perioada de dupa semnarea contractului si pana la inceperea executarii serviciilor din Pachet numai cu plata penalitatilor standard stabilite de CASSIE TRAVEL la art. 8.2.

6.3. Părțile NU pot modifica caracteristicile contractului după inceperea executarii serviciilor.

## **VII. RASPUNDEREA CONTRACTUALA**

7.1. Înainte de inceperea executarii contractului, CASSIE TRAVEL răspunde pentru respectarea obligatiilor contractuale și legale cu privire la rezervarea și achiziția serviciilor și informarea Calatorilor.

7.2. Înainte de inceperea executarii contractului, Calatorul răspunde pentru respectarea obligatiilor contractuale și legale cu privire la transmiterea datelor cu caracter personal, informarea cu privire la și respectarea conditiilor de călătorie, precum și plata Pachetului.

7.3. După inceperea executarii serviciilor de călătorie CASSIE TRAVEL răspunde pentru buna desfășurare a acestora. În acest sens, Calatorul este obligat sa informeze fără intarzieri justificate pe CASSIE TRAVEL în legătura cu orice neconformitate pe care o constata pe parcursul executarii unui serviciu de călătorie inclus în Pachet.

7.4. În cazul în care unul din serviciile de călătorie nu se executa în conformitate cu caracteristicile Pachetului, CASSIE TRAVEL va remedia neconformitatea, cu excepția urmatoarelor cazuri:

a) neconformitatea nu poate fi remediata;

b) remedierea implica cheltuieli disproporționate, tinand cont de anvergura neconformitatii și de valoarea serviciilor de călătorie afectate.

7.5. În cazul în care CASSIE TRAVEL nu remediaza conformitatea Calatorul poate:

A. sa beneficieze de o reducere corespunzătoare a prețului pentru orice perioadă în care a existat o neconformitate, cu excepția cazului în care CASSIE TRAVEL dovedește că neconformitatea este imputabilă călătorului și sa primeasca, fără intarzieri nejustificate, despagubiri adecvate. Călătorul nu are dreptul la despăgubiri pentru daune în cazul în care



agenția de turism organizatoare dovedește că neconformitatea apare într-una din următoarele situații:

a) este imputabilă călătorului;

b) este imputabilă unei părți terțe care nu are legătură cu furnizarea serviciilor de călătorie incluse în contractul privind pachetul de servicii de călătorie și este imprevizibilă sau inevitabilă;

c) este cauzată de circumstanțe inevitabile și extraordinare.

7.6. În măsura în care convențiile internaționale cu caracter obligatoriu pentru Uniunea Europeană limitează valoarea despăgubirii sau condițiile în care este plătită despăgubirea de către furnizorul unui serviciu de călătorie care face parte dintr-un pachet, aceleași limitări sunt aplicabile și pentru agenția de turism organizatoare. În orice caz, despăgubirea care poate fi solicitată de Călător CASSIE TRAVEL este limitată la triplul prețului total al pachetului, atât timp cât o astfel de limitare nu se aplică vătămărilor corporale sau daunelor provocate intenționat sau din neglijență și/sau nu este aplicabil o limitare a răspunderii prevăzută într-o convenție internațională cu caracter obligatoriu pentru Uniunea Europeană.

7.7. Drepturile la despăgubiri sau la reducerea prețului în temeiul prezentei ordonanțe nu aduc atingere drepturilor călătorilor în temeiul Regulamentului (CE) nr. 261/2004 al Parlamentului European și al Consiliului din 11 februarie 2004 de stabilire a unor norme comune în materie de compensare și de asistență a pasagerilor în eventualitatea refuzului la îmbarcare și anulării sau întârzierii prelungite a zborurilor și de abrogare a Regulamentului (CEE) nr. 295/91, al Regulamentului (CE) nr. 1.371/2007 al Parlamentului European și al Consiliului din 23 octombrie 2007 privind drepturile și obligațiile călătorilor din transportul feroviar, al Regulamentului (CE) nr. 392/2009 al Parlamentului European și al Consiliului din 23 aprilie 2009 privind răspunderea în caz de accident a transportatorilor de persoane pe mare, al Regulamentului (UE) nr. 1.177/2010 al Parlamentului European și al Consiliului din 24 noiembrie 2010 privind drepturile pasagerilor care călătoresc pe mare și pe căi navigabile interioare și de modificare a Regulamentului (CE) nr. 2006/2004 și al Regulamentului (UE) nr. 181/2011 al Parlamentului European și al Consiliului din 16 februarie 2011 privind drepturile pasagerilor care călătoresc cu autobuzul și autocarul și de modificare a Regulamentului (CE) nr. 2006/2004 și în temeiul convențiilor internaționale.

Despăgubirile sau reducerile prețului acordate în temeiul prezentei ordonanțe și despăgubirile sau reducerile de preț acordate în temeiul regulamentelor și convențiilor internaționale prevăzute mai sus se deduc unele din altele pentru a evita supracompensarea.

B. să remedieze el neconformitatea, urmând să solicite CASSIE TRAVEL rambursarea cheltuielilor necesare

7.8. Atunci când o parte semnificativă din serviciile de călătorie nu poate fi executată astfel cum s-a convenit, CASSIE TRAVEL va oferi, fără costuri suplimentare pentru Călător, servicii alternative corespunzătoare pentru continuarea derulării pachetului, pe cât posibil echivalente sau de mai bună calitate decât cele specificate în contract, inclusiv în cazul în care întoarcerea Călătorului la locul de plecare nu este asigurată astfel cum s-a convenit. În cazul schimbării cazării, se consideră a fi serviciu alternativ corespunzător pentru continuarea derulării Pachetului oferirea cazării în aceeași locație, în cea mai apropiată variantă față de cea inițială. În cazul în care serviciile alternative propuse, au drept consecință un pachet de o calitate mai scăzută decât cea specificată în contractul, CASSIE TRAVEL acordă Călătorului o reducere adecvată a prețului. Călătorul

poate respinge serviciile alternative propuse doar în cazul în care acestea nu sunt comparabile cu ceea ce s-a convenit în contractul privind pachetul de servicii de călătorie sau reducerea de preț acordată este inadecvată. Dacă este imposibil să se furnizeze servicii alternative sau Călătorul respinge serviciile alternative propuse, Călătorul are dreptul, după caz, la reducerea prețului și/sau la despăgubiri, fără a înceta contractul de servicii privind pachetul de călătorie. Dacă pachetul include transportul de pasageri, CASSIE TRAVEL asigură de asemenea, repatrierea Călătorului cu transport echivalent, fără întârzieri nejustificate și fără costuri suplimentare pentru Călător.

7.9. În măsura în care este imposibil să se asigure întoarcerea Călătorului astfel cum s-a convenit în contractul privind pachetul de servicii de călătorie din cauza unor circumstanțe inevitabile și extraordinare, CASSIE TRAVEL suportă costul cazării necesare, pe cât posibil de categorie echivalentă, pentru o perioadă care nu depășește trei nopți pe călător. Dacă în legislația specifică privind drepturile pasagerilor, sunt prevăzute perioade mai lungi aplicabile mijloacelor de transport relevante pentru întoarcerea călătorului, se aplică perioadele respective.

7.10. CASSIE TRAVEL nu are dreptul să invoce circumstanțe inevitabile și extraordinare pentru a limita răspunderea, dacă furnizorul de transport în cauză nu poate invoca astfel de circumstanțe în temeiul legislației Uniunii Europene.

#### **VIII. INCETAREA CONTRACTULUI. PENALITATI**

8.1. Contractul mai poate înceta în următoarele situații:

a) În cazul în care Calatorul nu accepta modificările semnificative ale principalelor caracteristici ale calatoriei sau creșterea preț mai mari de 8% propuse de CASSIE TRAVEL ori aceasta nu poate îndeplini cerințele speciale solicitate de Călător, și Calatorul nu accepta alt pachet alternativ

b) încetarea contractului, din orice motiv, înainte de începerea executării serviciilor de călătorie, cu plata de penalitati standard către CASSIE TRAVEL sau cu invocarea Forței Majore

c) în cazul în care CASSIE TRAVEL încetează contractul, și înainte de începerea executării pachetului cu rambursarea platilor și fără plata de despăgubiri în următoarele cazuri:

- numărul de persoane înscrise pentru participarea la pachetul respectiv este mai mic decât numărul minim stabilit în contract, iar agenția de turism organizatoare îl înștiințează pe călător cu privire la încetarea contractului în termenul stabilit în contract, dar nu mai târziu de:

(i) 20 de zile înainte de începerea executării pachetului, în cazul călătoriilor care durează mai mult de șase zile;

(ii) șapte zile înainte de începerea executării pachetului, în cazul călătoriilor care durează între două și șase zile;

(iii) 48 de ore înainte de începerea executării pachetului, în cazul călătoriilor care durează mai puțin de două zile;

CASSIE TRAVEL nu poate executa contractul din cauza unor cazuri de Forța Majora și înștiințează călătorul cu privire la încetarea contractului, fără întârziere.

8.2. Calatorul poate înceta contractul privind pachetul de servicii de calatorie in orice moment inainte de inceperea acestuia. In cazul in care calatorul inceteaza contractul privind pachetul de servicii de calatorie, acesta datorează CASSIE TRAVEL penalitati standard dupa cum urmeaza:

#### **PENALIZARI**



8.3. In cazul in care plata a fost facuta cu, sau si cu tichete/carduri de vacanta, penalizarea de la aliniatul anterior se va deduce in primul rand din valoarea tichetelor/cardurilor de vacanta. Daca penalizarea este mai mare decat valoarea tichetelor, diferenta care depaseste valoarea tichetelor de vacanta se va retine din valoarea achitata prin alte instrumente de plata. In cazul in care valoarea tichetelor de vacanta este mai mare decat valoarea penalizarii, diferenta nu se restituie nici in tichete si nici in numerar in cazul in care calatorul nu doreste un alt serviciu turistic. Daca exista dorinta achizitionarii pentru perioada ulterioara a unui alt serviciu de calatorie, atunci diferenta dintre valoarea tichetelor si valoarea penalizarii se va utiliza pentru acest nou serviciu. Termenul in care calatorul poate solicita noul pachet de servicii turistice este de maximum doua luni de la renuntarea la serviciile turistice initiale. In cazul in care calatorul nu isi exprima optiunea in aceasta perioada, agentia de turism nu ii mai poate oferi acestuia nici un pachet de servicii de calatorie ulterior.

8.4. Ofertele speciale, tip "Early booking" sau "Inscrieri timpurii" se supun urmatoarelor conditii speciale:

- trebuie achitate integral pana la data mentionata in contract. In caz contrar, acestea se vor recalcula la tariful standard;
- orice modificare ulterioara adusa unei rezervari care a beneficiat de reducerea Early booking aplicata duce la pierderea reducerii respective;
- penalizarea este 100% in cazul anumitor rezervari care au beneficiat de Early booking, daca furnizorul de servicii le impune CASSIE TRAVEL.

8.5. Prin exceptie de la prevederile art.8.2, calatorul are dreptul sa inceteze prezentul contract inainte de inceperea executarii pachetului, fara a plati vreo penalitate de incetare in cazul unor cazuri de forta majora care se produc la locul de destinatie sau in vecinatatea imediata a acestuia si care afecteaza in mod semnificativ executarea pachetului sau care afecteaza semnificativ transportul pasagerilor la destinatie. In acest caz calatorul are dreptul la o rambursare completa a oricarei plati efectuate pentru pachet, dar nu are dreptul la vreo despagubire suplimentara din partea CASSIE TRAVEL.

8.6. In cazul in care calatorul care a contractat un pachet de servicii de calatorie cu CASSIE TRAVEL si a achitat un avans nu se prezinta in termenul specificat in contract sau in termenul comunicat in scris, pentru a achita ratele aferente sau restul de plata, contractul se considera reziliat de drept, iar CASSIE TRAVEL are dreptul de a anula rezervarile efectuate in beneficiul calatorului cu retinerea penalitatilor prevazute la pct. 7.4.

8.7. Penalitati de 100% din pretul serviciilor care fac parte din prezentul contract, se vor aplica in urmatoarele cazuri:

- atunci cand Calatorul nu ajunge la timp la aeroport sau la locul de plecare, ratand din acest motiv plecarea;
- atunci cand Calatorul nu poate pleca in calatorie pentru ca documentele personale necesare efectuarii calatoriei nu sunt complete sau nu sunt conforme cu cerintele normelor legale in vigoare;
- atunci cand Calatorul este întors de la granita Romaniei de catre politia de frontiera din motive ce nu tin de CASSIE TRAVEL;
- atunci cand Calatorul nu este acceptat de catre organele de frontiera din tara de destinatie;

8.8. Calatorul trebuie sa depuna in scris cererea de renuntare la pachetul de servicii de calatorie la CASSIE TRAVEL la care a achitat serviciile. In caz contrar, cererea de renuntare nu este luata in considerare.

8.9. CASSIE TRAVEL va acorda despagubiri in functie de gradul de nerespectare a obligatiilor din contract.

8.10. Toate sumele mentionate in Capitoul VII, cu titlu de penalitati, se vor retine de catre CASSIE TRAVEL din avansul sau pretul total al pachetului de servicii turistice achitat de calator, fara a fi necesara interventia instantelor de judecata.

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

#### **IX FORTA MAJORA**

9.1. În sensul prezentului contract situatiile de Forța majora sunt acele circumstanțe inevitabile și extraordinare care afectează în mod grav executarea componentelor serviciilor de călătorie.

9.2. Deasemenea, Forța majora mai cuprinde și situatiile de greva, conflicte politice si de razboi, catastrofe, de pericol public, atac terorist, embargou international, precum si in cazul in care companiile aeriene stabilesc limite de raspundere. Toate aceste situatii care nu sunt imputabile nici unei parti, se considera situatii de forta majora si exonereaza de raspundere CASSIE TRAVEL.

#### **X. ASISTENTA RECLAMATII**

10.1. Calatorul poate solicita asistenta imediata la reprezentatul partenerului local/reprezentatul CASSIE TRAVEL la destinatie sau de la partenerii locali ai CASSIE TRAVEL. Datele de contact ale acestora se regasesc pe informarile de plecare pe care Calatorul le primeste impreuna cu documentele de calatorie sau la CASSIE TRAVEL, folosind unul din urmatoarele mijloace:

- a) prin telefon mobil non-stop, la numarul agentului care a procesat rezervarea;
- b) prin telefon/email la CASSIE TRAVEL de la care s-a achizitionat pachetul de servicii de calatorie (in timpul orelor de program afisate pe site-ul agentiei), conform datelor de contact de la art. 8.2. lit. c) de mai jos.

10.2. Calatorul trebuie sa informeze fara intarzieri nejustificate, pe durata sejurului, daca este nemultumit, sau daca el constata vreo neconformitate pe parcursul executarii unui serviciu de calatorie inclus in contractul privind pachetul de servicii de calatorie, tinand cont de circumstantele concrete.

Informarea/Reclamatia se va face de catre calator, folosind unul din urmatoarele mijloace:

- a) prin telefon mobil non-stop, la numarul agentului care a procesat rezervarea;
- b) prin e-mail la adresa: [office@cassietravel.ro](mailto:office@cassietravel.ro);

c) prin telefon/email la Agentia CASSIE TRAVEL de la care s-a achizitionat pachetul de servicii de calatorie, conform datelor de contact de mai jos:

Telefon: 0742579140

Sesizarea va contine deficiențele constatate la fața locului (inclusiv dovezile/probele care să susțină neconformitățile reclamate), legate de realizarea pachetului de servicii turistice contractat și se va transmite prompt atât Agentiei organizatoare, cât și prestatorului de servicii turistice (conducerii hotelului, restaurantului, transportatorului etc.), cu confirmare de primire sau cu dovada transmiterii unui email.

Termenul de solutionare a reclamatiei este de maxim 30 (treizeci) de zile calendaristice de la data inregistrării de catre CASSIE TRAVEL a reclamatiei.

10.3. Atât CASSIE TRAVEL, cât și prestatorul de servicii turistice vor acționa imediat pentru soluționarea sesizării, cu condiția ca aceasta să fie formulată în termenele prevazute în contract.

10.4. În cazul în care neconformitatea sau sesizarea nu este soluționată sau este soluționată parțial pe durata sejurului, Calatorul va depune la sediul CASSIE TRAVEL o reclamatie în scris (se accepta și format electronic, pe email), în termen de maximum 3 zile calendaristice de la încheierea calatoriei, urmând ca în termen de 30 zile calendaristice CASSIE TRAVEL să comunice Calatorului raspunsul la reclamatie.

10.5. În situația în care Calatorul nu face sesizarea pe durata sejurului sau dacă depășește termenul de formulare a sesizării la întoarcerea din calatorie, CASSIE TRAVEL este exonerată de orice raspundere.

## **XI ASIGURARI**

11.1. Calatorul este asigurat pentru rambursarea cheltuielilor de repatriere și/sau a sumelor achitate de acesta, în cazul **insolvenței CASSIE TRAVEL**, pentru pachetele de servicii de calatorie ce fac obiectul prezentului contract, la Societatea de Asigurare înscrisă în **Formularul precontractual, anexa la acest Contract**.

11.2. Condițiile în care calatorul va fi despăgubit de către societatea de asigurare în conformitate cu prevederile legale.

11.3. În cazul producerii evenimentului asigurat, Calatorul (Beneficiarul) va solicita Agentiei organizatoare (Asiguratului), anterior depunerii cererii de despăgubire, un document prin care acesta să ateste faptul că nu a fost, nu este și nu va fi în măsură să execute obligațiile aferente contractului privind pachetul de servicii de calatorie sau serviciul de calatorie asociat.

11.4. În termen de maximum 45 zile calendaristice de la data producerii evenimentului asigurat, Calatorul are obligația de a transmite Asiguratorului menționat în formularul precontractual o cerere de despăgubire însoțită de următoarele documente justificative:

- contractul privind pachetul de servicii turistice sau serviciul de calatorie asociat;
- fotocopia documentelor de plată aferente contractului (chitante, ordine de plată);
- fotografiile de pe documentele de transport și cazare, în cazul cererilor de rambursare a cheltuielilor de repatriere;
- documentul prin care CASSIE TRAVEL atestă faptul că nu a fost, nu este și nu va fi în măsură să execute obligațiile aferente contractului;

11.5. Despăgubirea fiecărui contract nu poate depăși cuantumul sumelor achitate, la care se adaugă contravaloarea cheltuielilor de repatriere, după caz. Despăgubirea aferentă va fi platită:

- Calatorilor care justifică dreptul la plată acesteia și care au depus cererile de despăgubire în termenul menționat mai sus.

- in limita sumei asigurate prin polita;  
- in termen de 30 zile calendaristice de la data primirii de către Asigurator a documentelor justificative, dar nu mai devreme de expirarea termenului de depunere mentionat mai sus; Despagubirea se plateste Calatorului in moneda in care a fost facuta plata. Orice transformare de curs valutar se va face la cursul de referinta BNR din ziua producerii evenimentului asigurat.

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

11.7. CASSIE TRAVEL nu se face vinovata de eventuala nerespectare a obligatiilor stipulate in politele de asigurare contractate prin intermediul sau, deoarece acesta este doar intermediar intre calator si asigurator.

11.8. Punctul de contact central care faciliteaza cooperarea administrativa si supravegherea agentilor de turism organizatoare, stabilite pe teritoriul Romaniei, care desfasoara activitati in mai multe state membre:

Ministerul Turismului, Adresa: Bd. Dinicu Golescu nr. 38, sector 1, Bucuresti, Poarta C, Telefon: 004 021 303 78 37, Fax: 004 021 303 78 93, Web: <http://turism.gov.ro>, E-mail: [registratura@mturism.ro](mailto:registratura@mturism.ro)

## **XII. PROTECTIA DATELOR CU CARACTER PERSONAL**

12.1. Datele cu caracter personal ale calatorului vor fi prelucrate in conformitate cu dispozitiile Regulamentului (UE) nr. 679/2016 privind protectia persoanelor fizice in ceea ce priveste prelucrarea datelor cu caracter personal si libera circulatie a acestor date. Calatorul va furniza CASSIE TRAVEL datele personale solicitate si este de acord cu prelucrarea acestora in scopul derularii si monitorizarii prezentului Contract de catre CASSIE TRAVEL. De asemenea, Calatorul, declara ca este titular al drepturilor parintesti si este de acord cu prelucrarea datelor personale ale copiilor minori care il insotesc, dupa caz.

12.2. Calatorul are dreptul de acces si de informare privind datele personale si dreptul de a corecta/modifica orice astfel de date, dreptul de opozitie, precum si dreptul de a solicita portarea (mutarea) sau stergerea acestora. Daca are intrebari sau cereri cu privire la prelucrarea datelor sale personale, acesta se poate adresa Responsabilului pentru protectia datelor cu caracter personal al CASSIE TRAVEL. Datele de contact ale acestuia sunt afisate pe pagina web CASSIE TRAVEL.

12.3. Prelucrarea datelor personale de catre CASSIE TRAVEL se va face doar prin personalul propriu si se va limita accesul la acele persoane care indeplinesc, gestioneaza si monitorizeaza obligatiile prevazute in prezentul contract.

12.4. In vederea indeplinirii obligatiilor contractuale ale Agentiei unele date cu caracter personal ale Calatorului pot fi transferate catre terte persoane care presteaza serviciile de transport, cazare, sau alte servicii de calatorie necesare, inclusiv in afara Uniunii Europene, dupa caz, situatie in care vor fi luate toate masurile tehnice rezonabile pentru protejarea acestora. De asemenea, datele cu caracter personal pot fi puse la dispozitia autoritatilor statului roman indreptatite sa solicite si, respectiv, sa primeasca astfel de informatii.

12.5. CASSIE TRAVEL se angajeaza sa adopte masuri de securitate tehnice si organizatorice adecvate pentru a:

a) impiedica orice persoana neautorizata sa aiba acces la sistemele informatice de prelucrare a datelor cu caracter personal proprii, cum ar fi:

- citire, copiere, modificare sau eliminare a suporturilor de stocare;
- divulgarea, modificarea sau stergerea neautorizata a datelor cu caracter personal stocate;
- utilizarea neautorizata a sistemelor de prelucrare a datelor prin mijloace de transmisie de date.

b) se asigura ca utilizatorii sai autorizati pot accesa numai datele cu caracter personal la care se refera dreptul lor de acces;

c) inregistra cand si cui au fost comunicate datele cu caracter personal;

d) se asigura ca, in timpul transmiterii de date cu caracter personal si al transportului mediilor de stocare, datele nu pot fi citite, copiate sau sterse fara autorizare;

e) delimita zonele de acces astfel incat sa nu fie permis accesul persoanelor neautorizate in locatii/incaperi unde sunt prelucrate date cu caracter personal.

12.6. Datele cu caracter personal vor fi stocate pentru o perioada de maximum 5 ani in bazele de date sau pentru perioade mai mari, doar in situatia in care acest lucru este obligatoriu potrivit unor dispozitii legale.

### **XIII. PROCEDURA DE SOLUTIONARE ALTERNATIVA A LITIGIILOR ("SAL")**

13.1. Solutionarea alternativa a litigiilor ("SAL") reprezinta un mecanism alternativ sistemului judiciar, prin care consumatorilor li se ofera posibilitatea de solutionare a litigiilor pe care le pot avea cu comerciantii, atunci cand se confrunta cu o problema legata de achizitionarea unui produs sau serviciu.

Astfel, reclamatii impotriva comerciantilor sunt prezentate voluntar de catre consumatori, urmand a fi solutionate intr-un mod independent, impartial, transparent, rapid si echitabil.

13.2. 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 contractele de vanzari sau din contractele de prestari servicii incheiate cu un comerciant care desfasoara activitati in Romania, in sectoarele de activitate in care ANPC este competenta.

13.3. 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>.

### **XIV. DISPOZITII FINALE**

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

14.2. Comercializarea pachetelor de servicii de calatorie se va face in conformitate cu prevederile prezentului contract si cu respectarea prevederilor Ordonantei Guvernului nr. 2/2018 privind pachetele de servicii de calatorie si serviciile de calatorie asociate.

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

14.4. Calatorul declara ca CASSIE TRAVEL l-a informat complet cu privire la conditiile de comercializare a pachetelor de servicii de calatorie in conformitate cu prevederile Ordonantei Guvernului nr. 2/2018 privind pachetele de servicii de calatorie si serviciile de calatorie asociate. Prin semnarea acestui contract sau prin acceptarea pachetelor de servicii de calatorie, inclusiv in cazul celor achizitionate la distanta prin telefon sau mijloace electronice, calatorul isi exprima acordul si luarea la cunostinta cu privire la conditiile

generale de comercializare a pachetelor de servicii de calatorie, in conformitate cu oferta Agentiei.

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

14.6. Contractul va fi interpretat conform legilor din Romania.

Agenția,  
CASSIE S TRAVEL & CONSULTING SRL

Calator,  
\_\_\_\_\_