

**CONTRACT DE COMERCIALIZARE A PACHETELOR DE SERVICII TURISTICE  
Nr 149534 din data 22.06.2022**

**I. Părțile contractante:**

Societatea Comercială S.C. TRAVEL MATTERS S.R.L cu sediul în București, Str. Economu Cezarescu, Nr. 52, Bl. C1 - Tronson 2, et.4, Ap. 2401, Sector 6, Cod Unic de Înregistrare RO30455870, înregistrată la Registrul Comerțului sub numărul J40/8403/2012, Capital Social: 50.000 RON, titulară a Licenței de turism nr. 1086/12.02.2019 și a Politei de Asigurare pentru caz de insolabilitate, Seria I Nr. 56617 valabila pana la data de 04.02.2023, emisa de catre societatea Omniasig Vienna Insurance Group cu sediul in Str. Aleea Alexandru nr. 51, Sector 1, Bucuresti - 011822, e-mail: office@omniasig.ro, telefon 021.405.7420, pentru Agenția de Turism Organizatoare Travel Matters, telefon mobil: 0722 651 572, telefon fix: 031 438 18 53, fax: 031 438 18 54, email: rezervari@travelmatters.ro, reprezentată prin Vladimir Voitovici, în calitate de Director General, denumită în continuare Agenția.

**II Și turistul/ reprezentantul turistului:**

DI. Escande Xavier denumit în continuare TURIST, au convenit la încheierea prezentului contract, în condițiile de mai jos:  
Contractantul principal- persoana juridică- orice persoană care cumpără sau care se angajează să cumpere pachetul de servicii turistice în numele beneficiarului-persoana fizică. Turistul persoană fizică - orice altă persoană în numele căreia contractantul principal se angajează să cumpere pachetul de servicii turistice.  
În sensul prezentelor prevederi, turistul este persoana definită ca beneficiar la art. II sau care a cumpărat pachetul de servicii turistice ori componente ale acestuia de la agenția de turism.

**III. Obiectul contractului**

Îl constituie vânzarea de către Agenție a pachetului de servicii înscris în voucher, bilet de odihnă – tratament, bilet de excursie, anexat la prezentul contract și eliberarea documentelor de plată.

Prezentul contract de prestări servicii turistice încheiat în conformitate cu prevederile art. 2 din Ordinul 516 /2005 precum și a Ordonanței Guvernului nr.2/2018, referitoare la activitatea de comercializare a serviciilor turistice, reprezintă acordul de voință dintre agenția de turism TRAVEL MATTERS S.R.L și Turist și are ca obiect cumpărarea unor activități turistice și eliberarea documentelor de plată și a documentelor de calatorie de către Agenție.

**IV. Prețuri**

1. Prețul contractului este \_\_\_\_\_ și cuprinde costul serviciilor turistice efective, comisionul Agenției și TVA. Avansul este de \_\_\_\_\_ iar diferența se va achita cu 30 de zile lucrătoare înainte de plecare (dacă avansul nu reprezintă suma totală). Pentru procesarea unei rezervări de servicii, agenția poate solicita un avans de până la 100% din prețul pachetului, în funcție de oferta specială transmisă turistului, oferta de LAST MINUTE, EARLY BOOKING. Depășirea termenului de plată determină aplicarea unei penalități de 0,3% pentru fiecare zi de întârziere, procent aplicat la suma neachitată. Agenția are dreptul de a anula rezervarea, dacă suma finală nu este achitată până la data scadenței, aplicând penalizările din contract de la capitolul V.

2. Rezervarea se procesează numai după achitarea unui avans (sau plată integrală, în funcție de numărul de zile rămas până la plecare). În cazul neconfirmării serviciilor (cazare, transport, etc), agenția va oferi turistului o variantă alternativă, sau va returna integral suma achitată.

3. Documentele de calatorie se vor transmite clientului ulterior achitării integrale a serviciilor contractate.

**V. Drepturile și obligațiile agenției**

În cazul în care Agenția este nevoită să modifice una dintre prevederile esențiale ale contractului, are obligația să informeze turistul cu cel puțin 15 zile calendaristice înainte de data plecării. Apariția cu mai puțin de 15 zile înainte de plecare a unor situații neprevăzute de Agenție și nedeterminate de aceasta, cum ar fi: schimbarea hotelului fără a avea însă o categorie inferioară, schimbarea companiei aeriene sau a orarului de zbor, indiferent de tipul zborului: LINIE, CHARTER sau LOW COST, neîndeplinirea grupului minim în cazul grupurilor, neobținerea vizelor pentru toți participanții la excursie, modificarea taxelor de aeroport, apariția unor situații de forță majoră, determină obligația Agenției de a informa turistul imediat ce ia la cunoștință de modificarea survenită. Astfel de situații nu sunt considerate a modifica prevederile esențiale ale contractului și nu constituie motiv de retragere.

Compania Aviatică fără a cere acordul agenției de turism care derulează programul turistic, are dreptul de a modifica orele de zbor! Prin urmare, agenția nu este responsabilă pentru decolarea/aterizarea avioanelor la o altă oră decât cea înscrisă în programul excursiei. Pentru aceste întârzieri, compania aeriană este obligată să asiste turistii conform regulamentului parlamentului european nr. 261/04. Orice problemă privind operarea zborului și acțiunile adiacente acestuia intra sub competența transportatorului, biletul de avion reprezentând contractul între pasager și compania aviatică.

2. Poate să modifice prețul contractului în sensul majorării sau micșorării, după caz, numai dacă modificarea are loc ca urmare a variațiilor costurilor de transport, a redevențelor și a taxelor aferente serviciilor de aterizare, debarcare/îmbarcare în porturi și aeroporturi și ale taxelor de turist ori a cursurilor de schimb valutar aferente pachetului de servicii turistice contractat;

3. În cazul în care, după începerea călătoriei turistice, o parte importantă de servicii turistice prevăzute în contract (ca de exemplu: transfer, tip cameră, tip masă) nu este realizată sau agenția de turism organizatoare constată că nu le va putea realiza, Agenția este obligată:

a) să ofere turistului alternative corespunzătoare în vederea continuării călătoriei turistice, fără majorarea prețului, respectiv serviciile turistice oferite să fie de aceeași calitate și cantitate;

b) să restituie turistului sumele ce reprezintă diferența dintre serviciile turistice achitate și cele efectiv prestate în timpul călătoriei turistice;

c) în cazul în care nu pot fi oferite turistului alternative corespunzătoare sau acesta nu le accepta din motive întemeiate, să asigure fără costuri suplimentare transportul retur al turistului la locul de plecare ori în alt loc agreeat de acesta și, după caz, despăgubirea pentru serviciile neprestate.

4. Agenția este răspunzătoare pentru buna executare a obligațiilor asumate prin contract, cu excepția următoarelor cazuri:

a) când neîndeplinirea sau îndeplinirea defectuoasă a obligațiilor asumate prin contract se datorează turistului.

b) când neîndeplinirea obligațiilor se datorează unor cauze de forță majoră, sau unor împrejurări pe care nici agenția de turism, nici prestatorii de servicii nu le putea prevedea sau evita, (modificări de orar, sau chiar modificări de zbor, itinerar, întârzieri în traficul mijloacelor de transport, cauze naturale care împiedică desfășurarea transportului, și/sau a cazării, greve, demonstrații etc). Agenția nu este responsabilă pentru prejudiciile cauzate turistului, urmare a întârzierii curselor (inclusiv charter, linie sau low cost), pierderilor de bagaje și a altor împrejurări asupra cărora transportatorul poartă singura răspundere și nu este obligată să ramburseze contravaloarea serviciilor achiziționate.

c) Când Compania Aeriană, fără a cere acordul Agenției de turism, modifică orice aspect al orarului de zbor, charter, LINIE sau LOW COST.

5. Agenția are obligația să furnizeze în scris turistului, în termen de 2 zile înainte de data plecării, următoarele informații:

a) orarele, locurile escalelor și legăturile, precum și, după caz, locul ce urmează să fie ocupat de turist în fiecare dintre mijloacele de transport incluse în contract (exceptând avionul).

b) denumirea, sediul-adresa, numerele de telefon și de fax ale reprezentanței locale a organizatorului și – sau a detailistului, ori, în lipsa acestuia, un număr de apel de urgență care să îi permită contactarea organizatorului și – sau a detailistului;

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

6. Agenția nu se poate face responsabilă de situații în care apar nemulțumiri ca urmare a sesizării unor eventuale disonanțe între clasificarea oficială a anumitor servicii turistice (hoteluri, transport, restaurante etc) și calitatea acestora. Toate hotelurile si mijloacele de transport sunt clasificate de către Autoritățile Naționale de Turism ale țărilor de destinație, conform procedurilor interne și normativelor locale, care diferă de la o țară la alta și de la un tip de destinație la altul, fiind opozabile în fața tuturor organelor de control ale țărilor de outgoing. Aceste clasificări ale gradelor de confort și nivel de servicii, acordat sub număr de stele, diferă de clasificările practicate în România. Conceptul hotelului (în toate variațiile sale: All Inclusive, Ultra All Inclusive, Fame All Inclusive etc.) este un regim stabilit de către Administrația hotelurilor și poate suferi modificări în orice moment.

Regimul all inclusive, cu toate variațiile sale (in denumire – ultra all inclusive, special all inclusive, premium all inclusive etc. sau in servicii – regimul poate fi completat cu: gustari între mese, bauturi alcoolice internaționale, accesul la anumite facilități sau servicii), este un regim stabilit de administrația hotelului și poate suferi modificări în orice moment în funcție de gradul de ocupare al hotelului. Turistii sunt obligați să solicite la momentul sosirii descrierea serviciilor gratuite sau contra cost. Agenția nu își asuma nici o responsabilitate pentru informațiile pe care hotelul în nume propriu le face turistilor referitor la aceste servicii.

7. În cazuri speciale (defecțiuni ale mijlocului de transport, greve, demonstrații, schimbări ale orarului de zbor sau ferry-boat, întârzieri sau anulări ale curselor aeriene sau navale, supra aglomerări ale unităților de cazare etc) agenția poate opera modificări în structura și organizarea programului turistic, înaintea sau în timpul derulării acestuia, fără a afecta însă calitatea și/sau cantitatea serviciilor. De asemenea, în cazuri similare, agenția poate înlocui hotelul, restaurantul, mijlocul de transport inițial, asigurând servicii de calitate egală sau superioară, ambele situații neconstituind motiv de anulare a excursiei.

8. Agenția nu are obligația alocării unui anumit tip de camera la hotelurile pentru care s-a făcut rezervarea, decât dacă acest lucru s-a precizat în contractul turistic, altfel camerele se alocă la recepția hotelului.

9. În situația de overbooking (suparezervare) a unui hotel, determinată de activitatea hotelierilor, înainte sau după începerea călătoriei, Agenția va oferi varianta alternativă în aceeași zonă sau într-o zonă apropiată, la aceeași categorie sau la o categorie superioară fără să modifice prețul;

## VI. Drepturile și obligațiile turistului:

1. În cazul în care turistul nu poate să participe la călătoria turistică, acesta nu poate să cesioneze contractul unei terțe persoane în cazul unei rezervări în baza unei oferte DE TIP SPECIAL, DE TIP LAST MINUTE sau DE TIP EARLY BOOKING.

În cazul în care turistul nu poate să participe la călătoria turistică, acesta poate să cesioneze contractul unei persoane terțe care îndeplinește toate condițiile aplicabile pachetului de servicii turistice contractat, cu obligația de a anunța în scris Agenția cu cel puțin 30 zile înaintea datei de plecare. În acest caz Agenția reziliază contractul cu turistul care cesionează contractul și încheie un alt contract cu noul turist. Pentru călătoriile individuale, în cazul în care mijlocul de transport este avionul, transferul poate fi efectuat numai dacă există posibilitatea transferării locului de zbor. Turistul care cedează pachetul său de servicii, precum și cesionarul sunt responsabili în mod solidar la plata prețului călătoriei și a eventualelor costuri suplimentare apărute cu ocazia acestei cedări.

Turistul sau reprezentantul turistului este obligat să achite contravaloarea pachetului de servicii turistice conform dispozițiilor Cap. IV, fiind totodată obligat să verifice cu atenție toate actele eliberate și să rețină informațiile referitoare la plecare, la orarul de zbor, data și locul de plecare. Documentele de călătorie vor fi transmise turistului la momentul achitării integrale a serviciilor contractate

2. Camerele se repartizează de către administrația hotelului, în funcție de numărul de camere disponibile din categoria confirmată în voucher, și acest lucru nu poate fi predeterminat sau influențat de Agenție. Orice problema legată de amplasarea, aspectul sau disfuncțiile tehnice ale camerei se rezolvă direct de către client la recepție. În conformitate cu normele internaționale, în ziua sosirii, cazarea se face cel mai devreme la ora 14.00, iar în ziua plecării camerele se eliberează până la ora 12.00. Unele hoteluri pot avea politici proprii ale orelor de check-in și check-out. La cererea turistului, hotelul poate accepta, în funcție de politica proprie și disponibilitate (uneori contra cost), early check-in (cazare mai devreme de ora 14.00) și late check-out (eliberarea camerelor mai târziu de ora 12.00). Sosirea mai târziu sau plecarea mai devreme datorate orelor de zbor nu îndreptățesc turistul să folosească camera altfel decât conform regulilor menționate mai sus.

3. În cazul în care prețurile stabilite în contract sunt majorate cu peste 10%, turistul poate rezilia contractul, având dreptul la rambursarea de către Agenție a sumelor plătite.

4.1. În cazul în care turistul reziliază contractul sau Agenția anulează călătoria turistică înaintea datei de plecare, turistul are dreptul:

- să accepte la același preț un alt pachet de servicii turistice de calitate echivalentă sau superioară, propus de Agenție.
- să accepte un pachet de servicii turistice de calitate inferioară, propus de Agenție, cu rambursarea imediată a diferenței de preț.
- să își ramburseze imediat toate sumele achitate în virtutea contractului

4.2. În toate cazurile menționate turistul are dreptul să solicite Agenției și o despăgubire pentru neîndeplinirea prevederilor contractului inițial, cu excepția cazurilor în care:

a) să accepte la același preț un alt pachet de servicii turistice de calitate echivalentă sau superioară, propus de Agenție.

b) să accepte un pachet de servicii turistice de calitate inferioară, propus de Agenție, cu rambursarea imediată a diferenței de preț.

c) să își ramburseze imediat toate sumele achitate în virtutea contractului

4.3. În cazul în care turistul alege să se mute la alt hotel decât cel pentru care a făcut rezervarea și plata serviciilor, responsabilitatea financiară a renunțării îi aparține. Agenția va rezolva cerințele turistului în limita posibilităților, turistul urmand a suporta eventualele diferențe de preț, după caz.

5. Dacă turistul, solicita schimbarea hotelului, structurii camerelor sau a oricăroră dintre servicii, aceasta echivalează cu rezilierea contractului, cu aplicarea penalităților legale la momentul respectiv.

6. Turistul este obligat să achite la recepția unității hoteliere taxa de stațiune, precum și alte taxe locale, fără a putea pretinde despăgubiri sau returnarea sumelor de la Agenție, în cazul în care acestea nu sunt menționate pe voucher, la rubrica "Alte servicii".

7. Turistul este obligat să prezinte la recepția unității hoteliere actele sale de identitate, precum și documentul de călătorie eliberat (voucher, bilet de odihnă și / sau de tratament) în vederea acordării serviciilor turistice.

8. Pentru a calatori în afara țării este nevoie de pasaport valabil minim șase luni de zile de la data returului (pasaport electronic simplu sau temporar în funcție de condițiile impuse de țările de destinație), cel puțin două pagini libere pentru aplicarea vizei, asigurare medicală – uneori opțională. Intrarea în țările Uniunii Europene se poate face și cu cartea de identitate valabilă sau pasaport valabil. Mai multe detalii se găsesc pe [www.mae.ro](http://www.mae.ro), [www.politiadefrontiera.ro](http://www.politiadefrontiera.ro). Turistii sunt obligați să își verifice valabilitatea documentelor de călătorie, precum și regimul de intrare în țările pe care vor urma să le viziteze. Agenția nu este răspunzătoare pentru refuzul autorităților vamale de a nu lăsa turiștii să intre în țara respectivă.

9. Întră sub incidența prezentelor drepturi și obligații atât turistul titular de contract (Cel care semnează contractul turistic) cât și turiștii însoțitori menționați.

10. În contextul pandemiei de SARS-CoV-2 (COVID19), va instiintam ca exista posibilitatea ca, ulterior ofertarii, dar si pe parcursul sejurului turistic, sa fie instituite restrictii sau noi conditii de calatorie atat in tara de destinație cat si in Romania (cu titlu exemplificativ, in sa fara a se limita la: obligativitatea purtării măști de protecție, prezentarea unui test antigen/PCR negativ sau obligativitatea efectuării acestuia în țara de destinație, intrarea în carantina la întoarcerea în România). Prin efectuarea rezervării, calatorului/reprezentantului calatorului isi asuma riscul aparitiei uneia sau mai multora dintre conditiile prezentate mai sus (riscuri care nu pot cadea în sarcina Agentiei si care tin de decizii ale tertilor, cu titlu exemplificativ, in sa fara a se limita la: autoritati locale/nationale din statele de destinație sau din Romania), respectiv recunoaste si accepta în mod expres ca în nicio situație acestea nu vor putea fi imputate Agentiei si nu vor putea constitui un motiv de renunțare fara penalizare pentru Călător

11. Răspunderea privind furtul, pierderea, deteriorarea bagajelor, a obiectelor personale sau a actelor de călătorie este în sarcina turiștilor. Pe durata transportului bagajele sunt asigurate de către firma transportatoare. În cazul pierderii bagajelor sau a furtului de bagaje pe durata transportului cu avionul, turistul își va adresa plângerea direct companiei aeriene.

12. Pentru evitarea situațiilor de a pierde bani datorită retragerii, turiștii au posibilitatea să încheie asigurarea Storno, prin care, în baza clauzelor prevăzute în polița de asigurare, li se vor restitui sumele achitate către agenție.

## VII. Renunțări, penalizări, despăgubiri

În cazul în care turistul renunță din vina sa la pachetul de servicii turistice care face obiectul prezentului contract, el datorează Agenției penalizări după cum urmează:

1. Turistul poate modifica o rezervare fără nicio sancțiune o singură dată până cel târziu cu 30 zile lucrătoare înainte de data plecării, excepție făcând OFERTELE SPECIALE, OFERTELE DE TIP LAST MINUTE ȘI OFERTELE EARLY BOOKING.

2. Turistul va putea opera o a doua modificare a aceleiasi rezervări numai după plata sumei de 50 euro/ pax cu titlu de daune.

3. În cazul în care turistul renunță la pachetul turistic rezervat din orice motive, cu mai mult de 22 zile lucrătoare înainte de data plecării, se va reține o penalizare de 30% din valoarea pachetului turistic pentru care se solicită anularea. În cazul anulării rezervării cu mai puțin de 21 zile lucrătoare înainte de data plecării, penalizarea este 100% din prețul pachetului turistic.

4. Excepție de la aceste reguli fac ofertele speciale (inclusiv ofertele cu termen Early booking și LAST MINUTE). După efectuarea rezervării acestor tipuri de oferte, schimbarea numelui, datei, tipului de camera sau orice altă modificare - NU SE ACCEPȚĂ. Plata se va efectua strict până la data menționată în contract, în caz contrar, plata se va face la tarif standard (fără reduceri). Pentru anularea rezervărilor care au beneficiat de o ofertă specială (inclusiv Early booking, Last Minute), se va percepe penalizare 100%.

B. În cazul biletelor de avion, penalizarea este de 100% din momentul emiterii.

Dacă ați ales mai multe servicii la tarife individuale, penalizarile de reziliere se calculează individual, iar în final se adună.

- C. Taxele de viza nu sunt rambursabile. În cazul refuzului autorităților de acordare a vizei, contractul se anulează aplicând penalizarile de la capitolul V.
2. Pentru biletele de odihnă și/sau de tratament cumpărate prin organizații sindicale, Agenția va face restituiri numai în baza cererilor de renunțare contrasemnate și ștampilate de reprezentantul organizației sindicale.
3. În cazul în care o ambasadă refuză să acorde viza de intrare pentru efectuarea pachetului de servicii, turistului i se vor reține toate taxele achitate de Agenție prestatorilor direcți, precum și penalizările aplicabile prin contract în cazul anulării pachetelor de servicii turistice, specificate la punctul VII.
4. Ofertele de tip Oferta Speciala, Early booking și Last Minute se supun următoarelor condiții speciale:
- trebuie achitate integral până la data menționată în contract. În caz contrar, acestea se vor recalcula la tariful standard;
  - orice modificare ulterioară adusă unei rezervări care a beneficiat de reducerea pentru acest tip de oferte duce la pierderea reducerii respective;
  - penalizarea este 100% în cazul anulării rezervărilor care au beneficiat de acest tip de oferte.
5. În cazul în care turistul care a intrat pe teritoriul statului în care se realizează pachetul de servicii turistice refuză să se mai întoarcă în România și autoritățile din țara respectivă fac cheltuieli de orice natură cu acesta, turistul respectiv are obligația de a suporta toate aceste cheltuieli.
6. Penalizările echivalente cu prețul contractului se aplică și în cazul în care turistul nu ajunge la timp la aeroport sau la locul de plecare, dacă nu poate pleca în călătorie pentru că nu are actele în regulă sau dacă este întors de la granița de poliție de frontieră. Agenția recomandă turiștilor să consulte site-ul [www.politheadefrontiera.ro](http://www.politheadefrontiera.ro) și site-ul [www.mae.ro](http://www.mae.ro) pentru a se informa asupra tuturor condițiilor legale de călătorie.
7. Turistul trebuie să depună în scris cererea de renunțare la pachetul de servicii turistice, cu număr de înregistrare la Agenția la care a achitat serviciile. În caz contrar cererea de renunțare nu este luată în considerare.

### VIII. Reclamații

1. Turistul are dreptul să notifice în scris neîndeplinirea sau îndeplinirea parțială a clauzelor din contract direct prestatorului de servicii turistice, în momentul constatării acestora și să păstreze un exemplar al reclamației semnat de prestatorul serviciului reclamat.
2. Atât Agenția, cât și prestatorul de servicii vor acționa imediat pentru soluționarea sesizării. În cazul în care sesizarea nu este soluționată sau este soluționată parțial, turistul va depune la sediul Agenției o reclamație în scris, în termen de maximum 5 zile calendaristice de la încheierea călătoriei, Agenția urmand ca în 15 zile calendaristice să comunice turistului despăgubirile care i se cuvin. Turistul nu va fi despăgubit dacă reclamația survine după termenul de 5 zile de la data întoarcerii din excursie și dacă nu are la bază confirmarea reprezentantului local.

### IX. Asigurari

Turistul este asigurat pentru rambursarea cheltuielilor de repatriere si / sau a sumelor achitate de turist in cazul insolventitatii sau falimentului agentiei de turism la Societatea de asigurare Omniasig Vienna Insurance Group S.A. din localitatea Bucuresti, Str, Aleea Alexandru nr.51, sector 1, Bucuresti - 011822, tel. 021 405 7420, fax , 021 311 4490, e-mail: [office@omniasig.ro](mailto:office@omniasig.ro) prin polita de asigurare Seria I Nr. 56617 valabila pana la data de 04.02.2023.

Facultativ, turistul are posibilitatea încheierii unui contract de asigurare, 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 ori a unui contract de asigurare pentru bagaje.

### X. Documentele contractului

Se constituie ca anexă la acesta și sunt următoarele:

- voucherul, biletul de odihnă-tratament, biletul de excursie, biletul de avion după caz;
- programul turistic, în cazul acțiunilor turistice sau prezentarea ofertei pe site-ul agenției (și condițiile specifice de comercializare a ofertei respective).
- Cataloge, ofertele agenției / site [www.travelmatters.ro](http://www.travelmatters.ro)

### XI. Clauze Speciale

- 11.1. Agenția este raspunzatoare fata de Turist pentru buna executare a obligatiilor asumate prin contract, inclusiv in situatia in care o alta Agentie de turism sau un alt prestator de servicii turistice trebuie sa indeplineasca aceste servicii.
- 11.2. Agenția nu este raspunzatoare fata de Turist in urmatoarele cazuri:
- neindeplinirea sau îndeplinirea defectuoasă a obligatiilor asumate prin contract din vina turistului;
  - neindeplinirile sunt atribuite unui tert care nu este parte in contract iar cauzele nerealizarilor nu puteau fi prevazute sau evitate;
  - neindeplinirile se datoreaza unor cauze de forta majora sau unor imprejurari pe care nici Agenția nici prestatorii de servicii nu le puteau prevedea sau evita.
  - in cazul in care prevederile contractuale nu pot fi indeplinite datorita refuzului autoritatilor de la punctele de frontiera de a primi turistul pe teritoriul propriu sau de a-i permite sa paraseasca teritoriul propriu.
- In cazurile in care se face referire la punctele "b" si "c", Agenția, parte in contract, este obligata sa acorde asistenta prompta turistilor aflati in dificultate.
- 11.3. Eventualele litigii survenite intre parti pe parcursul derularii prezentului contract se vor solutiona pe cale amiabila. In caz de nerezolvare amiabila a litigiilor, acestea vor fi solutionate conform prevederilor legale in vigoare, de catre instantele de la sediul Agentiei de turism.
- 11.4. Turistul- persoana fizica ca reprezentant al persoanei juridice, contractant principal al serviciilor turistice mentionate in prezentul contract, se obliga sa achite integral contravaloarea serviciilor mentionate in cazul in care contractantul principal este insolubil, respectiv persoana juridica in numele careia s-a emis factura.
- 11.5. In contextul pandemiei de SARS-CoV-2 (COVID19), va instiintam ca exista posibilitatea ca, ulterior ofertarii, 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, insa fara a se limita la: obligativitatea purtarii mastii de protectie, prezentarea unui test antigen/PCR negativ sau obligativitatea efectuării acestuia in tara de destinatie, intrarea in carantina la intoarcerea in Romania). Prin efectuarea rezervării, calatorului/reprezentantului calatorului 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, insa 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 pentru Călător

### XII. Dispoziții finale

1. Prezentul contract a fost încheiat în două exemplare, câte unul pentru fiecare parte. Clientul declară că a citit, a înțeles și a acceptat pe deplin clauzele contractuale, prin semnarea prezentului contract declară că și-a însușit în totalitate prevederile sale.
2. Comercializarea pachetelor de servicii turistice se va face în conformitate cu prevederile prezentului contract și cu respectarea prevederilor Ordonanței Guvernului 2/2018 privind activitatea de comercializare a pachetelor de servicii turistice.
3. În intelesul prezentului contract, atunci când obiectul acestuia îl constituie un pachet de servicii de călătorie, termenii de mai jos sunt echivalenți și au intelesul prevazut de OG nr.2/2018, după cum urmează:
- turist=călător="orice persoană care dorește să încheie un contract sau care are dreptul să călătorească pe baza unui contract încheiat în condițiile prezentei ordonanțe"
  - turoperator=agenție de turism organizatoare="Agenția de turism care desfășoară activitatea de organizare"
  - agenție detalistă=agenție de turism intermediară=" Agenția de turism care desfășoară activitatea de intermediere".
4. "Conform dispozițiilor Legii nr. 677/2001 pentru protecția persoanelor cu privire la prelucrarea datelor cu caracter personal și libera circulație a acestor date, S.C. Travel Matters S.R.L este operator de date cu caracter personal înscris sub nr. 15073 și prelucrează datele cu caracter personal furnizate de Dvs prin acest document, având ca scop colectarea datelor pentru emiterea biletelor de avion, furnizarea de servicii turistice și a serviciilor de cazare. Pentru furnizarea datelor Dvs personale, înțelegeți și sunteți de acord cu transferarea acestora către companiile afiliate sau colaboratoare, partenerii noștri contractuali din țară și/sau străinătate.
- Administrăm datele Dvs personale pe durata necesară pentru furnizarea serviciilor de mai sus sau pentru o perioadă de 5 ani de la data încheierii contractului. Dacă, pe viitor, compania va fi achiziționată de o terță parte, este posibil ca datele să fie transmise pentru continuarea fără probleme a activității de afaceri. Furnizăm datele Dvs autorităților competente și forurilor de judecată la cerere și în cazul în care acest lucru este solicitat de legislația relevantă."

Turistul: Declar pe proprie răspundere ca am luat la cunoștință toate clauzele prevăzute în programul excursiei și sunt de acord cu ele. Alegerea pachetului de servicii și a hotelului îmi aparține, fiind liber să aleg dintre ofertele prezentate de agenție pe cea care corespunde cel mai bine bugetului alocat.

**Agenția de turism:  
Travel Matters**

**Reprezentant / Turist:  
DI. Escande Xavier**

