

CONTRACT DE COMERCIALIZARE A PACHETELOR DE SERVICII DE CĂLĂTORIE

Nr. _____ din data de _____

Părțile contractante:

SC BER'S NEW SOLUTIONS SRL, cu sediul social în București, Str. Traian, nr. 139-141, parter, sc. 1, ap. 4, Sector 2, cod poștal 024041, înregistrat în Registrul Comerțului cu nr. J40//21276/2006, CUI – RO20060821, email: office@berstravel.ro, cont bancar deschis la ING BANK, RO29INGB0000999901508448, prin **BERS TRAVEL & EVENTS**, titulară a licenței de turism 413 din data de 18.11.2020, reprezentată prin Dna. Elena Mădălina Neagu – director agenție turism, denumită în continuare **agenția de turism organizatoare**,

Și
Călătorul titular / reprezentantul călătorului,
....., domiciliat/domiciliată în,
.....,
telefon:, email:,

au convenit la încheierea prezentului Contract:

I. Obiectul contractului - Îl constituie vânzarea de către agenția de turism organizatoare a pachetului de servicii de călătorie compus din mai multe servicii de călătorie menționate în art. 1.4. al prezentului contract și eliberarea documentelor de plată și călătorie. Anexele și oferta fac parte integrantă din contract.

1.1 Destinația

.....,

1.2 Perioada

.....,

1.3 Nr. Persoane înscrise:

Numele și prenume complet/data nașterii/cetățenie/nr. pașaport-CI/ expirare:

1.
2.
3.
4.
5.
6.

1.4 Serviciile de călătorie componente ale pachetului de servicii de călătorie:

A. Transport de pasageri

Data | Itinerariu sau stop | Nr.Cursa | Orar | Compania | Clasa

B. Cazarea (care nu face parte intrinsecă din transportul de pasageri)

Denumire | Tip cazare și clasificare | Tip Cameră | Nr. noapți | Check In-Check out | Mese incluse

C. Închirierea de autoturisme

Inchiriere de la-pana la/ Durata inchirierii/ Birou preluare - predare/ Denumire/ clasa/ transmisie

D. Alte servicii turistice

II. Prețul

Prețul contractului pachetului de servicii de călătorie este de

..... și cuprinde costul serviciilor de călătorie efective, toate taxele, comisioanele, tarifele, cu excepția costurilor care nu pot fi calculate în mod rezonabil anterior încheierii contractului.

Modalitatea de plată:

Avansul, se va achita în momentul acceptării condițiilor prezentului contract sau pana la data de

Plata finală se va achita până la data de

.....

III. Numarul minim de persoane necesar pentru realizarea programului:

Pachetul de servicii de călătorie menționat mai sus se adresează unui număr de aproximativ călători, iar termenul limită de informare în vederea realizării programului este

IV. Solicitări speciale ale călătorului:

V. Informații generale despre cerințele legate de pașaport, vize și vaccin:

Documente de călătorie pentru cetățenii români: CI/pașaport valabil 3 luni de la data terminării călătoriei pentru destinații din Uniunea Europeană și pașaport valabil minim 6 luni de la data terminării călătoriei pentru celelalte destinații.

VI. Informații contact agenție de turism organizatoare:

BERS TRAVEL & EVENTS

Sediul: București, Str. Traian, nr. 139-141, parter, Sc. 1, ap. 4, Sector 2, cod poștal 024041.

Email: office@berstravel.ro

Pentru situații neprevăzute care necesită intervenția de urgență a agenției de turism organizatoare și pentru asistență, călătorul poate apela numărul de telefon de urgență +40726109644.

Termeni și condiții generale

I. Pachetul de servicii de călătorie este asigurat de către SC BER'S NEW SOLUTIONS SRL. Combinația de servicii de călătorie pusă la dispoziția dumneavoastră este un pachet în înțelesul Ordonanței Guvernului nr. 2/2018 privind pachetele de servicii de călătorie și serviciile de călătorie asociate, precum și pentru modificarea unor acte normative. Prin urmare, veți beneficia de toate drepturile UE care se aplică pachetelor. SC BER'S NEW SOLUTIONS SRL va fi pe deplin responsabilă pentru executarea corespunzătoare a pachetului în ansamblu. În plus, conform legislației, SC BER'S NEW SOLUTIONS SRL deține protecție pentru a vă rambursa plățile și, în cazul în care transportul este inclus în pachet, pentru a asigura repatrierea dumneavoastră în cazul în care agenția de turism organizatoare devine insolventă. Informații suplimentare referitoare la principalele drepturi în temeiul [Ordonanței Guvernului nr. 2/2018](https://www.holidayclub.ro/drepturi-ordonanta-guvernului-nr2-2018/) <https://www.holidayclub.ro/drepturi-ordonanta-guvernului-nr2-2018/>.

II. Încheierea contractului

2.1. Contractul se consideră agreat și va intra în vigoare în momentul semnării lui de către călător titular/reprezentantul călătorului sau prin acceptarea condițiilor contractuale inclusiv în cazul celor achiziționate la distanță prin telefon sau mijloace electronice prin:

a) exprimarea acordului călătorului titular/reprezentantul călătorului prin transmiterea către agenția de turism organizatoare a unui mesaj electronic de pe adresa de email declarată de călător ca adresă de contact și corespondență.

b) exprimarea acordului prin achitarea de către călătorul titular/reprezentantul călătorului a contravalorii avansului sau a plății integrale a pachetului de servicii de călătorie în baza facturii emise de agenția de turism organizatoare;

2.2. În cazul nerespectării termenului de plată finală, agenția de turism organizatoare își rezervă dreptul de a anula rezervarea pachetului de servicii de călătorie și de a reține avansul achitat.

2.3. Prezentul contract este pus integral la dispoziția călătorului pe site-ul agenției de turism organizatoare și ulterior rezervării serviciilor de călătorie incluse în pachet va fi trimis la adresa de e-mail furnizată de călător. Prin transmiterea unui email, obligația de informare a călătorului este considerată îndeplinită, nefiind necesară încheierea în formă scrisă a contractului de comercializare a pachetelor de servicii de călătorie.

2.4. Agenția de turism organizatoare își rezervă dreptul de a rezilia acest contract dacă comportamentul călătorului, înainte sau în timpul unei vacanțe, poate pune în pericol atât siguranța sau bunăstarea altor călători din compania sa sau chiar a călătorului însuși. În cazul în care contractul este anulat în astfel de cazuri, se vor percepe 100% taxa de penalizare/anulare.

2.4. Informațiile furnizate călătorului/reprezentantul călătorului în oferte sau anexe sunt parte integrantă în prezentul contract privind pachetul de servicii de călătorie și nu pot fi modificate decât cu acordul explicit al părților contractante. Fotografii prezentate în cataloage, oferte speciale, site-uri, sau materiale publicitare sunt orientative și au caracter informativ, fără însă a afecta calitatea și cantitatea serviciilor de călătorie contractate de călător.

2.5. Călătorul care ne instruește să facem rezervarea și care semnează contractul cu noi trebuie să aibă vârsta de peste 18 ani și este cel care este responsabil pentru plata prețului total al pachetului de servicii de călătorie, inclusiv pentru plata taxelor de penalizare sau taxelor de modificare corespunzătoare oricărei alte persoane care călătorește pe aceeași rezervare, dacă acestea din urmă nu își plătește partea corespunzătoare din pret. Călătorul

titular/reprezentantul călătorului este responsabil să furnizeze tuturor persoanelor care îl însoțesc informații complete și exacte cu privire la pachetul de servicii de călătorie contractat. Toate condițiile contractuale se extind automat asupra tuturor călătoriilor din rezervare. Numai călătorul titular poate modifica sau anula rezervare. Cu toate acestea, în caz de deces sau de boală gravă a călătorului principal, vom accepta să facem modificări/ anulări ale rezervării, dacă primim în scris instrucțiunii de la o altă persoană din rezervare.

2.6. Contractul încetează de drept odată cu finalizarea prestării efective a pachetului de servicii de călătorie înscris în documentele de călătorie.

III. Prețul pachetului și modalități de plată

3.1. Prețul pachetului este cel stipulat în prezentul contract și se compune din costul serviciilor de călătorie efective, toate taxele, comisioanele, tarifele, cu excepția costurilor care nu pot fi calculate în mod rezonabil anterior încheierii contractului.

3.2. În anumite destinații, se pot percepe taxe locale/de stațiune/de oras, taxe de admitere și taxe de salubritate care nu pot fi luate în considerare la formarea contractului, deoarece aceste plăți sunt direct legate de normele locale sau de utilizarea serviciilor suplimentare în plus, față de cele specificate în prezentul contract. Călătorul nu poate pretinde de la agenția de turism organizatoare despăgubiri sau returnarea acestor sume suplimentare.

3.3. Modificarea prețului contractului pachetului de servicii de călătorie:

a) Agenția de turism organizatoare are dreptul să crească prețul pachetului și obligația de a scădea prețul pachetului după încheierea contractului în următoarele situații:

- i.** modificări ale costurilor de transport datorate creșterii prețurilor la carburanți sau a altor surse de energie;
- ii.** modificări ale taxelor impuse de terți (taxe de aeroport, taxe de port, taxe de oras, taxe percepute de autoritățile țării de destinație);
- iii.** modificări ale cursului de schimb valutar care afectează prețul pachetului, determinat pe baza cursului de schimb în vigoare cu 65 (saizeci) de zile înainte de începerea călătorie.

b) Creșterea prețurilor nu trebuie să depășească creșterea costurilor. Agenția de turism organizatoare trebuie să informeze călătorul titular despre noul preț cât mai curând posibil și trebuie să identifice componentele pachetului afectate de modificare. Prețurile stabilite în contract nu pot fi majorate, în niciun caz, în cursul celor 20 (douăzeci) de zile calendaristice care preced data plecării în călătorie.

c) Călătorul are dreptul să înceteze (anuleze) contractul dacă prețul pachetului este majorat cu mai mult de 8%, după încheierea contractului. Călătorul titular trebuie să anunțe în scris, în termen de 7 (sapte) zile, agenția de turism organizatoare cu privire la decizia sa de anulare a contractului. Se consideră că notificările trimise electronic sunt primite în ziua în care au fost trimise. Călătorul care își anulează contractul în aceste condiții are dreptul să îi fie rambursate sumele pe care le-a platit, fără întârzieri nejustificate și în termen de maxim 14 (paisprezece) zile de la anulare.

3.4. Modalități de plată:

Pachetul de servicii de călătorie va fi achitat prin una din următoarele modalități:

a) integral, în momentul achiziționării pachetului de servicii de călătorie.

b) prin plata unui avans în momentul achiziționării pachetului de servicii de călătorie și ulterior, cu plata finală la data menționată în prezentul contract.

3.5. Plata pachetului de servicii de călătorie aferente contractului se poate efectua într-o singură monedă, în valuta specificată în contract sau în RON la cursul de vânzare standard pentru tranzacțiile online comunicat de către ING Bank (ce poate fi accesat aici <https://www.ing.ro/ing-in-romania/informatii-utile/curs-valorar>) în ziua emiterii facturii, conform art. 290, alin 2, Cod Fiscal.

3.6. Dacă datele și sumele de plată nu sunt respectate, ne rezervăm dreptul să vă anulăm pachetul de servicii de călătorie și să reținem avansul achitat.

3.7. În cazul în care călătorul efectuează plata către agenția de turism organizatoare prin transfer bancar, pentru pachetul de servicii de călătorie achiziționat, toate comisioanele bancare vor reveni părții care inițiază plata, respectiv călătorului.

IV. Înainte de începerea călătoriei

4.1. Obligațiile Călătorului:

a) Călătorul titular este responsabil să se asigure că toate persoanele care îl însoțesc au documente de călătorie valabile și că acestea îndeplinesc toate cerințele legale pentru efectuarea călătoriei (de ex. călătoria împreună cu minori, situația în care numele călătorului este schimbat ca urmare a divorțului, etc). Pentru o informare corectă, agenția de turism organizatoare recomandă și consultarea site-ului <http://www.politiadefrontiera.ro>.

b) Călătorii sunt responsabili pentru obținerea vizelor necesare călătoriei. Este deosebit de important să aplicați din timp pentru vizele necesare călătoriei Dvs. deoarece unele Ambasade / Consulate au o durată mare de procesare a vizelor de intrare. Vă recomandăm să consultați site-ul <http://www.mae.ro/node/1422>, pentru a obține informații complete și actualizate privind regimul vizelor pentru cetățenii români.

c) Călătorii sunt responsabili pentru obținerea vaccinurilor necesare călătoriei. Este esențial să vizitați medicul de familie sau o clinică specializată cu mult timp înainte de începerea călătoriei, de preferință cu cel puțin șase săptămâni înainte, pentru a vă asigura că ați luat toate măsurile de sănătate necesare călătoriei Dvs. Unele vaccinări necesită mai mult de o vizită fiind necesare o perioadă de câteva săptămâni între injecții, iar unele pot fi incompatibile cu anumite medicamente sau afecțiuni medicale de care suferiți. Prin urmare, este important să se țină seama de propriul istoric medical individual. Pentru sfaturi medicale actualizate, vă sugerăm să consultați site-ul Institutului National de Sănătate Publică <https://cnsct.ro/index.php/sfaturi-pentru-călătorie>.

d) În cazul în care vă este refuzată intrarea într-o anumită țară sau îmbarcarea, compania aeriană, compania de croazieră și agenția de turism organizatoare nu au nicio responsabilitate și Dvs. va trebui să suportați toate costurile suplimentare deoarece nu ați avut documentele de călătorie valabile sau/și viza/vaccinurile necesare. Eșecul sau incapacitatea Dvs. de a obține toate vizele/vaccinurile necesare pentru orice motiv, nu vă dă dreptul să anulați fără a plăti taxele de anulare/penalizare aplicabile conform articolului 4.2, punctul a.

e) Călătorul trebuie să facă cunoscut agenției de turism organizatoare, solicitările sale speciale în perioada pre-contractuală, urmand ca acestea să fie incluse în contract, numai dacă ele sunt acceptate și confirmate în scris de către agenția de turism organizatoare. Nicio solicitare specială nu se consideră acceptată dacă nu a fost inclusă în prezentul contract. În cazul în care călătorul este o persoană cu mobilitate redusă, acesta trebuie să anunțe înainte de achiziționarea pachetului agenția de turism organizatoare, iar acesta trebuie să îi ofere informații precise cu privire la gradul de adecvare a călătoriei, luând în considerare nevoile acestuia.

f) Călătorul este obligat să folosească mijloacele de transport, camera de hotel, cabina și bunurile din dotarea acestora ca un bun proprietar și potrivit destinației lor. Agenția de turism organizatoare nu se face vinovată de eventualele pagube produse sau vătămările suferite de călător ca urmare a nerespectării acestui alineat.

g) 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 călătoriei contractate. 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.

h) Călătorul va lua la cunoștință că serviciile pe care le achiziționează pe cont propriu pe plan local la destinație, fără ca acestea să facă parte din prezentul contract, sunt în stricta responsabilitate a prestatorului/furnizorului local și sunt guvernate de legislația țării de destinație, iar agenția de turism organizatoare nu are nicio responsabilitate asupra calității și cantității prestațiilor în cauza. Clasificarea unităților de cazare și a mijloacelor de transport locale, sunt cele oficiale pentru fiecare țară în parte, călătorul fiind de acord cu aceasta.

4.2. Dreptul călătorului de a anula pachetul de servicii de călătorie înainte de începerea călătorie

a) Călătorul titular are dreptul de a înceta (anula) contractul privind pachetul de servicii de călătorie în orice moment, înainte de începerea executării pachetului. În astfel de circumstanțe, agenția de turism organizatoare are dreptul de a percepe următoarele taxe de penalizare:

- i. suma in EUR din prețul pachetului de servicii de călătorie, dacă anularea se face in intervalul cuprins între ziua confirmării rezervării și august 2020;
- ii. suma in EUR din prețul pachetului de servicii de călătorie, dacă anularea se face în intervalul- ;
- iii. suma in EUR din prețul pachetului de servicii de călătorie, dacă anularea se face în intervalul-
- iiiii. suma in EUR din prețul pachetului de servicii de călătorie, dacă anularea se face începând cu
- iiiiii. suma in EUR din prețul pachetului de servicii de călătorie, din momentul efectuării rezervării (tarif nerambursabil).

b) Numai călătorul titular din rezervare ne poate solicita anularea sau eliminarea altei persoane din rezervare. Orice notificare telefonică trebuie, de asemenea confirmată în scris sau prin email sau prin sms. Anularea va intra în vigoare în ziua în care confirmarea scrisă este primită de agenția de turism organizatoare.

c) Dacă prețului pachetului se bazează pe doi sau mai mulți călători care impart aceeași unitate de cazare și unul dintre călători își anulează rezervarea, agenția de turism organizatoare are dreptul de a percepe taxele de penalizare/ anulare conform art. 4.2. litera a), precum și orice alte costuri suplimentare derivate din nefolosirea integrală a spațiului de cazare. Răspunderea pentru costurile menționate mai sus va fi împărțită între călătorul titular și călătorul care își

anulează călătoria. În funcție de disponibilitatea la momentul efectuării modificării, agenția de turism organizatoare poate propune o altă variantă de cazare mai potrivită pentru călătorii rămași.

4.3. Dreptul călătorului de a înceta (anula) contractul privind pachetul de servicii de călătorie înainte de începerea executării pachetului, ca urmare a schimbărilor /modificărilor făcute de agenția de turism organizatoare sau datorită schimbărilor intervenite la locul de destinație.

a) Călătorul titular are dreptul de a anula rezervarea fără a plăti vreo taxă de penalizare dacă:

i.agenția de turism organizatoare aduce modificări semnificative la oricare dintre serviciile de călătorie componente ale pachetului. Modificările semnificative includ, de exemplu, o modificare a transportului care duce la un timp de călătorie semnificativ mai lung - schimbarea datelor sau orelor de călătorie cu mai mult de 24 (douăzeci și patru) de ore în cazul călătoriilor care durează cel puțin 7 (șapte) zile, cu mai mult de 12 ore în cazul călătoriilor care durează între 2 (două) și 6 (șase) zile, schimbarea destinației, înlocuirea a două zile într-un port de escală cu două zile pe mare pe parcursul unei croaziere, o modificare care scade semnificativ nivelul de cazare: oferirea unei alternative de cazare de nivel inferior celei rezervate inițial.

ii.agenția de turism organizatoare nu mai poate confirma solicitările speciale ale călătorului pe care le-a acceptat în prealabil.

iii.au motive să creadă că capacitatea agenției de turism organizatoare de a efectua călătoria cum a fost convenită a fost semnificativ compromisă după încheierea contractului, din cauza apariției unor circumstanțe inevitabile și extraordinare care se produc la locul de destinație sau în vecinătatea imediată a acestuia și care afectează în mod semnificativ transportul pasagerilor la destinație. În această situație, călătorul poate accepta un alt pachet de servicii de călătorie oferit de agenția de turism organizatoare, dacă este posibil de o calitate echivalentă sau superioară. Dreptul călătorului principal de a anula rezervarea pachetului care conține transport, depinde de declararea oficială a stării de necesitate de către autoritățile competente (exemplu autoritățile locale, MAE, Organizația Mondială a Sănătății etc). Dreptul de anulare fără taxă nu se aplică, însă, în cazul în care, la momentul încheierii contractului, călătorului știa sau ar fi trebuit să știe despre apariția evenimentului în cauză la destinație sau evenimentul era public recunoscut.

b) Agenția de turism organizatoare trebuie să informeze călătorul despre orice schimbare printr-un suport durabil, iar notificarea trebuie să conțină schimbările pe care agenția de turism organizatoare intenționează să le facă, dacă acestea vor afecta nivelul de standard al pachetului sau scădea valoarea acestuia, valoarea oricărei reduceri oferită călătorilor ca urmare a modificărilor intervenite și dacă modificările dau dreptul călătorilor să anuleze rezervarea de

pachet și în ce condiții. Călătorul titular care nu informează agenția de turism organizatoare cu privire la decizia de a anula în termenul comunicat de agenția de turism organizatoare, se consideră ca acceptă tacit toate modificările propuse de aceasta.

c) Dreptul călătorului de a anula rezervarea din cauza modificărilor de preț este stabilit în art. 3.3.

4.4. Dreptul călătorului de a solicita modificări și a de a cesiona contractul:

a) Călătorii au dreptul să modifice data de plecare, destinația, hotelul, mijlocul de transport, cu până la de zile înainte de începerea călătoriei, plătind diferența de preț comunicată de agenția de turism organizatoare între pachetul original și noul pachet precum și orice altă taxă administrativă generate de această modificare. Agenția de turism organizatoare are dreptul de a trata orice modificare făcută cu mai puțin de de zile înainte de începerea călătorie ca o anulare și va percepe taxele de penalizare menționate în art. 4.2. pct. a.

b) În cazul în care, înainte de începerea călătoriei, unul dintre călători se află în imposibilitatea de a mai face călătoria, acesta poate cesiona contractul privind pachetul de servicii de călătorie unei alte persoane, desemnate de către el, care îndeplinește toate condițiile aplicabile contractului respective și care se angajează să plătească toate costurile suplimentare, dacă acestea există. Călătorul titular este cel care trebuie să transmită notificarea la adresa de e-mail office@berstravel.ro, cu cel puțin 7 zile înaintea începerii executării pachetului. Persoana care cesionează contractul privind pachetul de servicii de călătorie și persoana căreia îi este cesionat contractul răspund solidar pentru achitarea soldului și a tuturor comisioanelor, tarifelor și altor costuri suplimentare generate de această cesiune. Agenția de turism organizatoare informează persoana titular cu privire la costurile efective ale modificării. Aceste costuri sunt rezonabile și nu vor depăși costurile suportate efectiv de agenția de turism organizatoare ca urmare a cesionării contractului privind pachetul de servicii de călătorie. În situația în care în pachet este inclus și transportul aerian, cesionarea contractului este conditionată de posibilitatea schimbării numelui, care depinde exclusiv de condițiile impuse de fiecare companie aeriana în parte.

c) Numele complete și vârsta persoanelor care vor călători împreună cu Dvs. au fost reconfirmate la momentul rezervării. Ortografia numelui și prenumelui trebuie să corespundă exact pașaportului/cartii de identitate. Orice modificare de nume se va face în conformitate cu condițiile impuse de companiile de transport (companiile aeriene) și furnizorii noștri de servicii de călătorie și vor avea ca rezultat o taxă corespunzătoare care vă va fi percepută.

d) Agenția de turism organizatoare are dreptul să perceapă o compensare rezonabilă pentru orice acțiuni care trebuie să le facă în vederea confirmării modificărilor solicitate de călătorul titular.

4.5. Modificarea pachetului de servicii de călătorie de către agenția de turism organizatoare înainte de începerea călătoriei

a) Călătorul nu are dreptul să anuleze contractul sau să primească o reducere de preț sau o compensare în cazul în care agenția de turism organizatoare face modificări ne semnificative (minore) înainte de începerea călătoriei. O modificare ne semnificativă poate fi considerată de exemplu, o schimbare a cazării rezervate inițial, atâta timp cât cazarea alternativă este într-o locație similară și cel puțin de o calitate echivalentă (fără costuri suplimentare pentru călător); o schimbare a tipului special de cameră rezervat în cazul în care camera de înlocuire este de cel puțin o calitate echivalentă, anularea unei excursii dacă pachetul rezervat include mai multe excursii; schimbarea tipului de aeronava, schimbarea datelor sau orelor de călătorie cu mai puțin de 24 (douăzeci și patru) de ore în cazul călătoriilor care durează cel puțin 7 (șapte) zile, cu mai puțin de 12 ore în cazul călătoriilor care durează între 2 (două) și 6 (șase) zile.

b) Modificările aduse de agenția de turism organizatoare care dau dreptul călătorului să anuleze călătoria sunt menționate la art. 4.3.

c) Călătorul are obligația de a plăti prețul pachetului și orice alte taxe convenite, dacă modificările aduse de agenția de turism organizatoare sunt ne semnificative (minore) și în conformitate cu art 4.5. litera a).

d) Agenția de turism organizatoare trebuie să îl informeze pe călător cu privire la modificare într-un mod clar, inteligibil și bine evidențiat, pe un suport durabil.

4.6. Dreptul agenția de turism organizatoare de a înceta (anula) contractul privind pachetul de servicii de călătorie înainte de începerea executării pachetului.

Agenția de turism organizatoare poate înceta contractul privind pachetul de servicii de călătorie și poate oferi călătorului rambursarea completă a tuturor plătiilor efectuate pentru pachet, dar nu este răspunzătoare pentru plata unor despăgubiri suplimentare în unul dintre următoarele cazuri:

a) 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 în care călătoriile durează mai mult de șase zile;
- ii. 7 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.

b) Agenția de turism organizatoare nu poate executa contractul din cauza unor circumstanțe inevitabile și extraordinare și înștiințează călătorul cu privire la încetarea contractului, fără întârziere și înainte de începerea executării pachetului. Astfel de circumstanțe vor include, de obicei, dar nu se limitează numai la: război, amenințare cu război, închidere de aeroport, închideri ale spațiului aerian (precum și alte decizii de gestionare a traficului aerian care pot duce la întârzieri lungi sau anularea unuia sau a mai multor zboruri), riscuri epidemice, semnificative pentru sănătatea umană, cum ar fi focarul unei boli grave la destinația de călătorie, dezastru nuclear sau natural (cutremur, uragane, inundații, tsunami), probleme grave de securitate, cum ar fi activitatea teroristă, tulburări civile sau evenimente apărute din instabilitate politică, dispute industriale sau greve, vreme rea, incendii etc.

c) Agenția de turism organizatoare trebuie să îl informeze pe călător cu privire la anulare cât mai curând posibil.

4.7. Călătorul are obligația să verifice documentele de călătorie (bilete, vouchere, documente electronice de călătorie, asigurări etc), precum și alte documente eliberate de agenția de turism organizatoare și să ia la cunoștință toate informațiile furnizate de agenție, indiferent de forma prezentării lor (verbal sau în scris). Agenția de turism organizatoare nu va fi responsabilă de nici o sesizare ulterioară semnării documentelor și confirmării pachetelor de servicii de călătorie cu privire la corectitudinea celor comunicate mai sus și, nicio modificare, anulare nu va fi acceptată, decât în condițiile contractuale.

4.8. Agenția de turism organizatoare va furniza în scris călătorului sau prin e-mail, cu cel puțin 5 zile înainte de data plecării, următoarele informații:

a) orarele, locurile escalelor și legăturile, precum și, după caz, locul ce urmează să fie ocupat de călător în fiecare dintre mijloacele de transport incluse;

b) denumirea, sediul/adresa, numerele de telefon și de fax, adrese e-mail ale reprezentanților locali ai SC BER'S NEW SOLUTIONS SRL sau, în lipsa acestora, un număr de apel de urgență care să îi permită contactarea agenției de turism organizatoare;

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.

V. În timpul călătoriei

5.1. Răspunderea agenției de turism organizatoare pentru executarea pachetului și dreptul călătorului de a înceta contractul și întrerupe călătoria în cazul apariției unor neconformități neremediate de agenția de turism organizatoare

a) Noi promitem să vă asigurăm toate serviciile de călătorie care fac parte din pachetul oferit. Ca urmare, agenția de turism organizatoare este răspunzătoare pentru executarea corespunzătoare a tuturor serviciilor de călătorie incluse în pachet și în prezentul contract. Avem, de asemenea, o răspundere pentru executarea serviciilor de călătorie incluse în pachetul Dvs. indiferent dacă ele sunt oferite de furnizorii noștri terți. Călătorul titular are obligația să comunice agenției de turism organizatoare fără întârzieri nejustificate, orice neconformitate pe care o constată pe parcursul executării unui serviciu de călătorie inclus în prezentul contract privind pachetul de servicii de călătorie, ținând cont de circumstanțele cazului. Astfel, vom putea face toate demersurile în vederea remedierii situației constatate de Dvs.

b) În cazul în care unul din serviciile de călătorie nu se execută în conformitate cu contractul privind pachetul de servicii de călătorie, agenția de turism organizatoare remediază neconformitatea, cu excepția unuia din următoarele cazuri:

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

c) În cazul în care o proporție semnificativă a serviciilor de călătorie incluse în călătoria Dvs. nu poate fi furnizată, agenția de turism organizatoare vă va oferi, fără costuri suplimentare alternative adecvate pentru continuarea vacanței. Dacă este posibil, alternativa oferită de către agenția de turism organizatoare va fi de calitate echivalentă sau superioară. În cazul în care alternativa oferită de agenția de turism organizatoare este de o calitate inferioară, călătorul va avea dreptul la o reducere de preț. Călătorul titular poate respinge alternative propuse de agenția de turism organizatoare, numai dacă 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.

d) În cazul în care neconformitatea afectează în mod substanțial executarea pachetului, iar agenția de turism organizatoare nu a reușit să remedieze problema într-o perioadă rezonabilă timp, călătorul titular poate înceta contractul privind pachetul de servicii de călătorie fără plata unor taxe de penalizare și după caz, poate să ceară reducerea prețului sau/și despăgubiri. Dacă călătorul decide să anuleze călătoria și dacă pachetul include și transportul de pasageri, agenția de turism organizatoare va asigura repatrierea la locul Dvs. de plecare fără costuri suplimentare.

e) Agenția de turism organizatoare este răspunzătoare pentru buna executare a obligațiilor asumate prin contract, cu excepția cazului când neîndeplinirea sau îndeplinirea defectuoasă a obligațiilor asumate prin contract se datorează călătorului;

f) Agenția de turism organizatoare este absolvită de orice răspundere pentru neconformitățile despre care nu a fost informată imediat de către călător.

g) În măsura în care ne este imposibil să vă asigurăm întoarcerea la locul de plecare, așa cum s-a convenit în contractul privind pachetul de servicii de călătorie, din cauza unor circumstanțe inevitabile și extraordinare, agenția de turism organizatoare va suporta costul cazării necesare, pe cât posibil de categorie echivalentă, pentru o perioadă care nu depășește trei nopti pe călător. Această limitare nu se aplică persoanelor cu mobilitate redusă, femeilor însărcinate și minorilor neînsoțiți, precum și persoanelor care au nevoie de asistență medicală, cu condiția să fim notificați în scris la momentul efectuării rezervării. Dacă în legislația specifică privind drepturile pasagerilor, astfel cum este prevăzută la art. 6.3. sunt prevăzute perioade mai lungi aplicabile mijloacelor de transport relevante pentru întoarcerea călătorului, se aplică perioadele respective.

5.2. Obligația agenției de turism organizatoare de a acorda asistență călătorului aflat în dificultate și dreptul agenției de turism organizatoare de a pretinde un comision rezonabil în cazul în care călătorul este cel care a provocat situația de dificultate în mod intenționat sau din propria neglijență.

Dacă călătorul se îmbolnăvește, are un accident, devine victima unei infracțiuni sau suferă altă pierdere în timpul călătoriei, agenția de turism organizatoare trebuie să furnizeze călătorului informații privind serviciile de sănătate, autoritățile locale și asistență consulară, precum și acces la un mijloc de comunicare la distanță și ajută călătorul să găsească soluții de călătorie alternative. Călătorul va suporta costurile acestora, precum și a oricăror altor soluții de călătorie alternative (cum ar fi transport nou, nopti suplimentare într-un hotel și orice alte costuri neprevăzute). Agenția de turism organizatoare are dreptul de a percepe un comision rezonabil pentru orice astfel de asistență acordată, dacă călătorul a provocat situația în mod intenționat

sau din propria neglijență. Cu toate acestea, acest comision nu trebuie să depășească costurile efective suportate de agenția de turism organizatoare pentru furnizarea asistenței.

VI. După întoarcerea din călătorie

6.1. Reclamații

Ne dorim ca toți clienții/călătorii noștri să aibă parte de o călătorie cât mai plăcută. Cu toate acestea, dacă nu sunteți mulțumit, vă reamintim că trebuie să o faceți o reclamație cât mai curând posibil la fața locului (fie la furnizorii locali de cazare sau de transport sau la orice alți furnizori de servicii de turistice sau servicii de călătorie incluse în pachetul dvs fie la agențiile de turism partenere cu care noi colaborăm). Vom face tot ceea ce este posibil, în mod rezonabil, pentru a rezolva reclamația dvs. în timp ce sunteți în călătorie. Când vă întoarceți acasă, dacă nu sunteți mulțumit, vă rugăm să ne transmiteți în scris, în mod clar și explicit, în termen de 7 de zile de la întoarcerea acasă reclamația Dvs. indicând și numărul de confirmare (dacă este cazul) pe adresa: office@berstravel.ro. În termen de 30 zile calendaristice agenția de turism organizatoare va comunica călătorului răspunsul punctual, referitor la situația semnalată de acesta. Nu se vor accepta sesizări care sunt depuse peste termenul admis. Vor fi luate în considerare numai reclamațiile făcute în nume personal. Este dificil și, uneori, imposibil să investigăm în mod corespunzător o plângere, dacă, nu ni s-a comunicat imediat deficiențele apărute în timpul vacanței sau odată terminată călătoria. Nerespectarea procedurilor de mai sus în timpul vacanței și / sau netransmiterea reclamației în termen de 5 de zile de la întoarcerea Dvs. din călătorie, poate reduce sau stinge orice drepturi pe care le aveți de solicitat inclusiv eventualele despăguri pe care le puteți primi de la noi sau de la orice alt furnizor/partener de-al nostru. Orice astfel de drepturi vor fi reduse sau stinse dacă, în timpul călătorie Dvs. aveți posibilitatea să anunțați agenția de turism organizatoare și aceasta ar fi putut preveni sau corecta orice neconformitate constatată dar, nu ați făcut-o. Procedura internă de soluționare a reclamațiilor poate fi accesată pe site-ul www.holidayclub.ro/reclamatii.

6.2. Litigii

În situația în care călătorul și SC **BER'S NEW SOLUTIONS** SRL nu vor putea soluționa reclamațiile, vom apela la mecanisme de soluționare alternativă – SAL, în conformitate cu Ordonanța Guvernului nr. 38/2015 privind soluționarea alternativă a litigiilor dintre consumatori și comercianți, cu modificările ulterioare. Soluționarea alternativă a litigiilor ("SAL") reprezintă un mecanism alternativ sistemului judiciar, prin care consumatorilor li se oferă posibilitatea de soluționare a litigiilor pe care le pot avea cu comercianții, atunci când se confruntă cu o problemă legată de achiziționarea unui produs sau serviciu.

Astfel, reclamațiile împotriva comercianților sunt prezentate voluntar de către consumatori, urmând a fi soluționate într-un mod independent, imparțial, transparent, rapid și echitabil.

Direcția de soluționare alternativă a litigiilor (Directia SAL) din cadrul Autorității Naționale pentru Protecția Consumatorilor ("ANPC"), are competența să soluționeze alternativ litigiile naționale și transfrontaliere izvorâte din contractele de vânzări sau din contractele de prestări servicii încheiate cu un comerciant care desfășoară activități în România, în sectoarele de activitate în care ANPC este competentă.

Litigiile care nu pot fi soluționate pe cale amiabilă vor fi soluționate pe cale judecatorească, instanța competentă fiind cea de la locul încheierii contractului, respectiv sediul agenției de turism organizatoare.

6.3. Despăgubiri

a) Călătorul are dreptul să primească despăgubiri adecvate din partea agenției de turism organizatoare pentru orice daune pe care le suferă ca urmare a unei neconformități. Despăgubirea se acordă fără întârzieri nejustificate.

b) 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:

i. este imputabilă călătorului;

ii. 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;

iii. este cauzată de circumstanțe inevitabile și extraordinare.

c) Despăgubirea care trebuie plătită de către agenția de turism organizatoare este limitată la triplul pretului total al pachetului cu excepția:

i. vătămărilor corporale sau daunelor provocate intenționat sau din neglijență.

ii. valoarea despăgubirilor este specificată în convențiile internaționale cu caracter obligatoriu pentru Uniunea Europeană.

d) În cazul în care o ambasadă refuză să acorde viza de intrare pentru efectuarea pachetului de servicii din cauze imputabile călătorului, călătorului i se vor reține toate cheltuielile datorate de Agenție prestatorilor direcți, precum și cheltuielile de operare proprii acestora.

e) Companiile de transport (inclusiv aeriene) și companiile de croazieră au responsabilitatea directă de a asigura executarea corectă a acestor servicii de călătorie, în conformitate cu Convențiile de la Varșovia și Montreal, Regulamentele UE 889/2002 și 261/2004, Convenția de la Atena și Regulamentul UE 292/2009 (transportul maritim). Agenția de turism organizatoare

își limitează răspunderea la limitele sumelor aplicabile în cazul Convențiilor și Regulamentelor mai sus menționate.

f) În cazul în care un bilet de avion este downgradat sau un zbor este anulat sau întârziat, sau vă este refuzată îmbarcare în circumstanțe în care aveți dreptul la compensații în conformitate cu Regulamentele UE, atunci cererea Dvs. de compensare trebuie direcționată direct către compania aeriană.

VII. Asigurări

7.1 Călătorul este asigurat pentru rambursarea cheltuielilor de repatriere și/sau a sumelor achitate de el către agenția de turism organizatoare în cazul insolvenței sau falimentului Agenției la Societatea de Asigurare – Reasigurare City Insurance S.A., cu sediul în București, str. Emanoil Porumbaru, nr. 93-95, sector 1, cod poștal 011424, Telefon:021.231.0054/79/90, Fax: 021.231.04.42, email: office@cityinsurance.ro, polița de asigurare seria BN, nr. 000002019, valabilă până la data de 04.12.2021, și este afișată pe pagina web a agenției de turism organizatoare https://img.holidayclub.ro/foto/polita_faliment_holiday_club_2021.jpg

7.2. Agenției de turism organizatoare BERS TRAVEL & EVENTS este operată de SC BER'S NEW SOLUTIONS SRL, cu sediul social în București, Str. Traian, nr. 139-141, parter, sc. 1, ap. 4, Sector 2, cod poștal 024041, înregistrat în Registrul Comerțului cu nr. J40//21276/2006, CUI – RO20060821, email: office@berstravel.ro/.

7.3. Vă reamintim că încheierea unei Asigurări STORNO de călătorie poate acoperi pierderile financiare cauzate de anulare, contracarând efectul taxelor de penalizare aplicate. Vă recomandăm să utilizați acest mijloc de protecție financiară care acoperă cele mai frecvente evenimente ce cauzează anularea călătoriei.

7.4. Agenția de turism organizatoare vă recomandă încheierea de Asigurare Storno și Asigurare de călătorie.

VIII. Răspunderea pentru erorile de rezervare

8.1. Agenția de turism organizatoare este răspunzătoare pentru orice erori cauzate de defecțiuni tehnice din sistemul de rezervare care îi sunt imputabile.

8.2. Agenția de turism organizatoare nu este răspunzătoare pentru erorile de rezervare imputabile călătorului sau cauzate de circumstanțe inevitabile și extraordinare.

IX. Dispoziții finale

9.1. Comercializarea pachetelor de servicii de călătorie se va face în conformitate cu prevederile prezentului contract și cu respectarea prevederilor Ordonanței nr.2 din 2 august 2018 (privind pachetele de servicii de călătorie și serviciile de călătorie asociate, precum și pentru modificarea unor acte normative).

9.2. Toate unitățile de cazare, precum și mijloacele de transport sunt clasificate de către organismele abilitate ale țărilor de destinație, conform procedurilor interne și normativelor locale acolo unde acestea există, care diferă de la o țară la alta și de la un tip de destinație la altul.

9.3. Călătorul declară că agenția de turism organizatoare l-a informat complet cu privire la condițiile de comercializare a pachetelor de servicii de călătorie în conformitate cu prevederile Ordonanței nr.2 din 2 august 2018 (privind pachetele de servicii de călătorie și serviciile de călătorie asociate, precum și pentru modificarea unor acte normative).

9.4. SC BER'S NEW SOLUTIONS SRL prelucrează datele cu caracter personal furnizate de Dvs (inclusiv pe parcursul utilizării paginei web) în conformitate cu dispozițiile legislației în vigoare privind protecția datelor personale. Luăm măsuri tehnice și organizatorice corespunzătoare care sunt destinate să prevină prelucrarea neautorizată sau ilegală a datelor cu caracter personal și pierderea accidentală sau distrugerea sau deteriorarea datelor cu caracter personal.

Pentru confirmarea unei rezervări, vom prelucra datele personale pe care le primim de la Dvs. (inclusiv a celor care călătoresc împreună cu Dvs.), în următoarele moduri:

a) pentru a ne permite să vă confirmăm serviciile de călătorie pe care le-ați rezervat, care va include transmiterea informațiilor către furnizori terți, cum ar fi hoteluri, sisteme online de rezervări, companii de croazieră, companii de transport - companii aeriene, companii de asigurări și rent a car și partenerii noștri tehnologici pentru a administra serviciile pe care le oferim (prelucrarea poate implica și transferul datelor dvs. către țări care nu au aceleași cerințe legislative privind confidențialitatea cu cele ale statelor membre ale UE);

b) pentru propria noastră cercetare de piață și scopuri de analiză;

c) pentru îmbunătățirea serviciilor oferite clienților;

d) pentru depistarea și prevenirea fraudei sau a altor infracțiuni (care poate include furnizarea datelor Dvs. către organizații precum bănci și companii de cărți de credit sau poliție);

e) pentru respectarea cerințelor legale (care vor include transmiterea datelor Dvs. către autoritățile publice, cum ar fi vamă și autoritățile de imigrare)

f) pentru transmiterea ofertelor noastre de marketing prin e-mail, poștă/curier și / sau telefon, dacă ați fost de acord să primiți astfel de oferte de la noi.

Este posibil să avem nevoie să colectăm de la Dvs. (sau de la persoanele care călătoresc cu Dvs.), informații care sunt considerate ca fiind date personale sensibile, deoarece acestea se referă la afecțiunile medicale sau la restricțiile alimentare de care suferiți. Când ne oferiți aceste informații, sunteți de acord să ne permiteți să le prelucrăm și să le transmitem furnizorilor noștri de servicii, numai atunci când este necesar. Este necesar să notificăm în avans companiile aeriene pentru a vă putea oferi servicii de catering, de exemplu. sau furnizorul nostru de asigurări de călătorie dacă achiziționați o astfel de asigurare de la noi. Dacă ați ales să vă contactăm prin e-mail, vom folosi adresa de e-mail pe care ați furnizat-o pentru a vă trimite documentele de călătorie. Avem dreptul să presupunem că adresa de e-mail pe care ați furnizat-o este corectă și că înțelegeți și acceptați riscurile asociate utilizării acestei forme de comunicare. Dacă doriți să faceți o solicitare de acces a persoanelor vizate pentru a primi o copie a datelor personale pe care le deținem, vă rugăm să ne scrieți la: dataprotection@berstravel.ro.

Administram datele dumneavoastra personale pe durata necesara pentru furnizarea serviciilor de mai sus sau pentru o durata de 2 ani de la data incheierii 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 societății. Furnizăm datele dumneavoastră autorităților competente și forurilor de judecată la cerere și în cazul în care acest lucru este solicitat de legislația relevantă.

9.6. Prezentul contract, reprezintă voința părților și înlătura orice altă înțelegere verbala dintre acestea, anterioara sau ulterioara încheierii lui.

9.7. Prezentul contract a fost încheiat în două exemplare, câte unul pentru fiecare parte.

SC BER'S NEW SOLUTIONS SRL Elena Mădălina Neagu, in calitate de Director Agenție Prin împuternicit	Călătorul titular (numele și prenumele) Semnătura:
 Semnătura	

