

### **Anexă la contractul de comercializare a pachetelor de servicii turistice Nr..... din data.....**

Călătorul/reprezentantul călătorului, domnul/doamna ....., domiciliat/domiciliată în ....., identificat cu..... a fost oferat cu următoarele: ....., declară că Agenția de turism organizatoare DIALECT TOUR, respectiv societatea SC DIALECT SRL, cu sediul în, Brașov, Str. Toamnei Nr.9, Bl.4, Sc.B, Ap.4, cod unic de înregistrare 11938720, J08/603/1999, tel.+4 0268 327 041, e-mail:office@dialect-tour.ro, titular al licenței de turism nr.1033/31.01.2019, i-a făcut, înainte de încheierea contractului de comercializare a pachetelor de servicii de călătorie, informarea de mai jos și i-a transmis toate celelalte date necesare pentru încheierea contractului în deplină cunoștință de cauză, după cum urmează:

Combinăția de servicii de călătorie pusă la dispoziția dumneavoastră este un pachet în înțelesul Ordonanței Guvernului nr. 2/2018. Prin urmare, veți beneficia de toate drepturile UE care se aplică pachetelor. Societatea SC Dialect SRL în calitate de Agenție de turism organizatoare, va fi pe deplin responsabilă pentru executarea corespunzătoare a pachetului în ansamblu. În plus, conform legislației, societatea 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 devine insolventă. Drepturi principale în temeiul Ordonanței Guvernului nr. 2/2018:

- călătorii primesc toate informațiile esențiale privind pachetul anterior încheierii contractului privind pachetul de servicii de călătorie
- există întotdeauna cel puțin un comerciant care răspunde pentru executarea corespunzătoare a tuturor serviciilor de călătorie incluse în contract
- călătorilor li se pune la dispoziție un număr de telefon de urgență sau detaliile unui punct de contact unde pot lua legătura cu agenția de turism organizatoare sau cu agentul de turism.
- călătorii pot transfera pachetul unei alte persoane, în urma unei înștiințări efectuate în mod rezonabil și eventual a plății unor costuri suplimentare, în condițiile stabilite în acordurile încheiate de Dialect Tour cu furnizorii săi.
- prețul pachetului poate fi mărit numai dacă cresc costurile specifice (de exemplu, prețurile carburanților) și dacă acest lucru este prevăzut în mod expres în contract, și în orice caz nu mai târziu de 20 de zile înainte de începerea executării pachetului. În cazul în care creșterea prețului este mai mare de 8% din prețul pachetului, călătorul poate înceta contractul. În cazul în care agenția de turism organizatoare își rezervă dreptul de a crește prețul, călătorul are dreptul la o reducere de preț dacă apare o scădere a costurilor relevante.
- călătorii pot înceta contractul fără plata unei penalități de încetare și pot obține rambursare în cazul în care oricare dintre elementele esențiale ale pachetului, altul decât prețul, s-a modificat în mod semnificativ. În cazul în care, înainte de începerea executării pachetului, comerciantul răspunzător de pachet anulează pachetul, călătorii au dreptul la rambursare.
- călătorii pot înceta contractul fără plata unei penalități de încetare, înainte de începerea executării pachetului, în circumstanțe excepționale, de exemplu în cazul unor probleme grave de securitate la destinație care sunt susceptibile de a afecta pachetul în plus, călătorii au posibilitatea de a înceta contractul în orice moment înainte de începerea executării pachetului, în schimbul achitării unei penalități de încetare adecvate și justificabile.
- în cazul în care, după începerea executării pachetului, elemente importante ale pachetului nu pot fi executate astfel cum s-a convenit, vor trebui oferite călătorului servicii alternative corespunzătoare, fără a implica plata unor costuri suplimentare. Călătorii pot înceta contractul fără plata unei penalități de încetare, în cazul în care serviciile nu sunt executate în conformitate cu contractul și acest fapt afectează în mod substanțial executarea pachetului, iar agenția de turism organizatoare nu remediază problema. Călătorii au de asemenea dreptul la o reducere a prețului în cazul în care serviciile de călătorie nu sunt executate sau sunt executate în mod necorespunzător.
- agenția de turism organizatoare trebuie să ofere asistență în cazul în care călătorul se află în dificultate.



DIALECT S.R.L.

Cod fiscal: 11938720 • J08/603/1999 • Licenta: 1033

Tel./Fax: +40.268.327.041

Mob: +40.723.366.010; +40.753.496.610

E-mail: office@dialect-tour.ro

Web: www.dialect-tour.ro

- în cazul în care agenția de turism organizatoare intră în insolvență, plățile vor fi rambursate. În cazul în care agenția de turism organizatoare intră în insolvență după începerea executării pachetului, iar transportul este inclus în pachet, repatrierea călătorilor este garantată. Agenția de turism organizatoare Dialect Tour are poliță de asigurare pentru caz de insolvabilitate, IF-I Nr. 3693/20.01.2023 valabilă până la data de 23.01.2024 emisă de către Societatea GERMAN ROMANIAN ASSURANCE SA cu sediul în STR. EMIL GARLEANU NR.11, BL. A8, AP. 49, BUCUREȘTI, SECTOR 3, tel. 021/321.74.28, e-mail [office@gerroma.ro](mailto:office@gerroma.ro). Documentele sunt afișate și pe pagina web a agenției de turism Dialect Tour (<https://www.dialect-tour.ro/despre-noi/>). Călătorii pot contacta această entitate sau, după caz, autoritatea competentă - Ministerul Turismului - Adresa: Bd. Dinicu Golescu nr. 38, sector 1, București, Telefon: 004 021 303 78 37, Fax: 004 021 303 78 93, e-mail: [registratura@mturism.ro](mailto:registratura@mturism.ro), în cazul în care anumite servicii sunt refuzate din cauza insolvenței agenției de turism organizatoare.

În sensul prezentului formular prin agenție de turism organizatoare se înțelege agenția de turism organizatoare stabilită pe teritoriul României sau agenția de turism intermediară stabilită pe teritoriul României, care cumpără în mod direct pachete de la o agenție de turism organizatoare care nu este stabilită în România, după caz, conform art. 14 din Ordonanța Guvernului nr. 2/2018. În cazul prevederilor referitoare la insolvență, agenția de turism organizatoare este cea dintr-un alt stat membru sau din România, după caz. Ordonanța Guvernului nr. 2/2018 este accesibilă pe site-ul web: <http://legislatie.just.ro/Public/DetaliiDocument/204233>

De asemenea, turistul a primit de la Agenția de turism organizatoare și următoarele informații:

#### **a) Principalele caracteristici ale serviciilor de călătorie:**

- destinația (destinațiile) călătoriei, itinerariul și perioadele sejurului, cu datele corespunzătoare și, în cazul în care cazarea este inclusă, numărul de nopți incluse, mijloacele de transport, caracteristicile și categoriile acestora, locurile, datele și orele de plecare și de întoarcere. În cazul în care nu este încă stabilită ora exactă, agenția de turism organizatoare și, după caz, agenția de turism intermediară informează călătorul cu privire la ora aproximativă de plecare și de întoarcere. Orele de plecare și de întoarcere sunt orientative și pot suferi modificări determinate de cauze externe voinței sau controlului agenției de turism organizatoare precum obținerea autorizațiilor de zbor, de aterizare/decolare, de trecere a frontierei, evenimente neprevăzute pe parcursul călătoriei (îmbolnăviri, accidente ale turiștilor, proceduri de control la trecerea frontierei etc.).

- locația, principalele caracteristici și, după caz, categoria turistică a unităților de cazare conform normelor din țara de destinație - serviciile de masă oferite - vizitele, excursiile sau alte servicii incluse în prețul total convenit al pachetului - dacă nu este clar din context, faptul că oricare dintre serviciile de călătorie vor fi furnizate călătorului ca parte a unui grup și, în acest caz, în măsura posibilului, dimensiunea aproximativă a grupului - dacă posibilitatea călătorului de a beneficia de alte servicii turistice depinde de comunicarea orală efectivă, limba în care vor fi furnizate serviciile respective - situația în care călătoria sau vacanța este adaptată în general pentru persoanele cu mobilitate redusă și, la cererea călătorului, informații precise privind gradul de adecvare a călătoriei sau vacanței, luând în considerare nevoile călătorului - numărul minim de persoane necesar pentru ca serviciile din pachet să poată fi executate și termenul prevăzut la art. 13 alin. (5) lit. e) din OG nr. 2/2018 înainte de începerea executării pachetului până la care este posibilă încetarea contractului, dacă nu se întrunește acest număr; - detaliile serviciilor de asigurare care pot fi incluse în pachetul de călătorie.

Toate aceste detalii se pot regăsi în detaliile pachetului comercializat, în contract, în programul detaliat sau orice altă anexă aferentă produsului comercializat.

**b) Prețul total al pachetului de servicii de călătorie este de .....**

**c) Condiții și modalitățile de plată.**

Condițiile de plată diferă în funcție de tipul pachetului de servicii turistice, de tipul de ofertă și vor fi specificate în fiecare rezervare, în rezumatul contractului sau în anexa aferentă produsului comercializat. Turistul are obligația să achite 30% din prețul total al pachetului de servicii în termen de 24 de ore de la încheierea prezentului contract, iar restul sumei trebuie achitată până cel târziu cu 30 de zile înainte de plecarea în călătoria turistică/începerea programului turistic. Dacă prezentul contract este încheiat cu mai puțin de 30 zile, prețul total va fi achitat integral la data semnării contractului. Acestea sunt condițiile standard însă vor fi înlocuite de cele comunicate mai sus, întotdeauna aplicându-se condițiile cele mai restrictive (oferte speciale, early-booking, black-friday, târguri de turism etc.). Nerespectarea de către turist a termenelor de plată dă dreptul Agenției de turism organizatoare să rezilieze contractul fără notificare în prealabil și să solicite despăgubiri pentru daunele suferite. Dacă în momentul rezervării nu se achită avansul aferent, ci doar se blochează locurile în vederea achitării acestuia în maxim 48 de ore (2 zile lucrătoare), se percepe o taxa de 10 euro pentru fiecare persoana plătită. În cazul în care rezervarea devine fermă, prin achitarea avansului în maxim 48 de ore (2 zile lucrătoare) de la efectuarea acesteia, taxa de rezervare se scade din costul total al pachetului. În caz contrar, dacă nu se achită contravaloarea avansului aferent în 48 de ore (2 zile lucrătoare) lucrătoare rezervarea va fi anulată automat fără posibilitatea returnării taxei de rezervare.

**d) Informații generale despre cerințele legate de pașaport și vize:**

În funcție de destinație este necesară prezentarea unui pașaport valabil minimum 6 luni de la ieșirea din țară. Întrucât sunt posibile în orice moment modificări ale condițiilor de călătorie sau de trecere a frontierelor, turistul are obligația de a verifica informațiile actualizate pe site-ul Ministerului Afacerilor Externe al României ([www.mae.ro](http://www.mae.ro)) și de a îndeplini toate cerințele la data călătoriei. Atenție! Minorii cu vârste mai mici de 14 ani au nevoie de pașaport valabil minim 6 luni de la ieșirea din țară. Minorii cu vârste cuprinse între 14 și 18 ani se supun legislației adulților.

**e) Informații privind posibilitatea călătorului de a înceta contractul** oricând înainte de începerea executării pachetului, cu plata unei penalități de încetare corespunzătoare sau, după caz, a penalităților de încetare standardizate solicitate de agenția de turism organizatoare.

**f) Informații privind asigurarea facultativă sau obligatorie** care să acopere costurile încetării contractului de către călător sau costurile de asistență, inclusiv taxele de repatriere, în caz de accident, de boală sau de deces.

**g) Documente necesare minorilor:** împuternicire notarială de accept pentru părăsirea țării din partea părinților care nu îl însoțesc și cazier judiciar al celui care însoțește minorul fără părinți.

Prezenta anexă face parte integrantă din contract.

**Semnatura client**

**Data**

**CONTRACT de comercializare a pachetelor de servicii turistice Nr..... din .....**

**Părțile contractante:**

Societatea comercială DIALECT SRL cu sediul în Brașov, Str. Toamnei Nr.9, Bl.4, Sc. B, Ap.4, cod unic de înregistrare 11938720, J08/603/1999, titulară a Licenței de turism Nr. 1033/31/01/2019, pentru agenția de turism DIALECT TOUR, cu sediul în Brașov, Str.Toamnei Nr.9, reprezentată prin Zarojan Ludmila, în calitate de Administrator, denumită în continuare Agenția,

și turistul/reprezentantul turistului, domnul/doamna....., domiciliat/domiciliată în ....., posesor/-oare al/a cărții de identitate seria și nr. ...., CNP ....., e-mail ....., telefon ....., denumit în continuare Turist/Calator, au convenit la încheierea prezentului contract.

**Condiții generale:**

Agenția organizează, comercializează și intermediază pachete de servicii turistice sau componente ale acestora, direct sau prin intermediari. 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 turistice înscrise în anexele prezentului contract și eliberarea documentelor de plată și călătorie.

**Rezumatul contractului**

<b>NUME TITULAR:</b>	<b>CI:</b>
<b>TELEFON:</b>	<b>ADRESA:</b>
<b>PREȚ TOTAL:</b>	<b>STATUS:</b>
<b>AVANS:</b>	<b>CHITANȚA NR:</b>
<b>REST DE PLATĂ:</b>	<b>DATA SCADENTĂ A PLĂȚII:</b>
<b>NUME TURIȘTI:</b>	
<b>SERVICII:</b>	
<b>AGENT DE TURISM ORGANIZATOARE:</b>	

**II. Încheierea contractului**

Contractul se încheie, după caz, în oricare din următoarele situații:

- A) în momentul semnării lui de către turist sau prin acceptarea condițiilor contractuale de servicii turistice, inclusiv în cazul celor achiziționate la distanță prin mijloace electronice;
- B) în momentul în care turistul primește confirmarea rezervării de la Agenție, în cel mult 5 de zile calendaristice de la data procesării rezervării. Este responsabilitatea agenției de turism de a informa turistul prin orice mijloace de comunicare (telefon, mail, fax etc.) dacă rezervarea pe care a solicitat-o s-a confirmat. Pentru procesarea unei rezervări de servicii, Agenția poate solicita un avans de până la 50% din prețul pachetului sau plata integrală a contravalorii pachetului, în funcție de data la care turistul solicită serviciile și de condițiile de plată ale Agenției organizatoare.

În cazul în care prezentul contract este pus integral la dispoziția turistului sub formă de catalog, pliant, alte înscrisuri, site-ul Agenției sau alte mijloace de comunicare electronică (e-mail, fax etc.), obligația de informare a turistului este considerată îndeplinită prin înscrierea acestei informații în oricare dintre documentele de călătorie sau documentele fiscale furnizate de Agenție, nefiind necesară încheierea în formă scrisă a contractului de comercializare a pachetelor de servicii turistice, respectiv dacă prezentul

contract prezentat turistului în modalitățile prevăzute mai sus conține clauzele prevăzute la art. 5 și art. 7 din Ordonanța Guvernului nr. 2/2018 privind pachetele de servicii de călătorie și serviciile de călătorie asociate.

### **III. Prețul contractului și modalități de plată**

Prețul contractului se compune din costul serviciilor turistice efective, comisionul Agenției și TVA.

Modalități de plată:

La încheierea contractului se percepe un avans de minim 30% sau plata integrală a contravalorii pachetului de servicii turistice în funcție de condițiile de plată ale Agenției organizatoare.

În cazul în care la încheierea contractului s-a perceput un avans, plata finală se va face astfel:

A) pentru serviciile turistice care necesită confirmare din partea Agenției organizatoare, conform termenelor de plată comunicate de Agenția organizatoare în contract sau alte mijloace de comunicare;

B) pentru serviciile turistice care nu necesită confirmare din partea prestatorilor, după cum urmează: 30% din valoarea totală, în momentul rezervării, iar diferența de plată cu 30 de zile înainte de începerea călătoriei.

Plata serviciilor turistice externe aferente contractului se poate efectua în valuta specificată în contract sau în RON la cursul de referință al băncii BRD GROUPE SOCIETE GENERALE din ziua emiterii facturii.

### **IV. Drepturile și obligațiile Agenției**

Agenția de turism organizatoare se obligă să depună toate eforturile pentru asigurarea serviciilor contractate în condiții normale și la timp.

Agenția de turism organizatoare se obligă să informeze turistul corect și complet cu privire la toate elementele esențiale prevăzute de legislația aplicabilă.

Agenția de turism organizatoare își rezervă dreptul să modifice sau să anuleze programul turistic în anumite cazuri: calamități naturale, epidemii/pandemii, mișcări sociale, greve, războaie, schimbări politice, întâzieri, anulări sau închideri temporare ale traficului rutier, feroviar, aerian sau naval, fără a notifica turiștii dacă acestea intervin într-un interval de timp prea scurt pentru a anunța toți participanții. Aceleași situații pot determina schimbarea tipului sau categoriei mijloacelor de transport ori a unităților de cazare. Pentru modificările sau anulările făcute de agenția de turism organizatoare din aceste motive, nu se datorează turistului nicio despăgubire. De asemenea, în situația în care turistul renunță la călătorie după ce agenția de turism organizatoare a fost nevoită din cauzele mai sus enumerate exemplificativ, să modifice tipul sau categoria mijloacelor de transport, ori unitățile de cazare, acesta datorează agenției de turism penalități, conform art. 9.3 de mai jos și altor prevederi contractuale speciale, derogatorii de la norma contractuală generală. Neprezentarea la îmbarcare, refuzul de îmbarcare sau alte asemenea situații nu dau dreptul turistului de a cere restituirea prețului plătit.

În cazul anulării călătoriei de către agenția de turism organizatoare din motive precum cele enumerate exemplificativ mai sus, sau când turistul renunță la călătorie, după ce agenția organizatoare l-a informat asupra modificărilor intervenite, agenția de turism organizatoare va restitui suma plătită de turist reținând o taxă de serviciu de 10% din valoarea contractului, care reprezintă contravaloarea muncii depuse până la acel moment în beneficiul turistului (căutarea variantelor de vacanță, contactarea partenerilor interni sau externi, discuții, negocieri, inclusiv cu turistul, întocmirea și semnarea contractului și a documentelor de călătorie, operațiuni de încasare și de plăți etc.). Restituirea prețului către turist se va face în termen de 14 zile de la data la care se recuperează sumele plătite furnizorilor de servicii turistice (hoteluri, transportatori etc), aferente pachetului turistic respectiv.

În cazul anulării călătoriei turistice din cauze de forță majoră sau caz fortuit (calamități naturale,

epidemii/pandemii, mișcări sociale, greve, războaie, schimbări politice, închideri temporare totale sau parțiale ale traficului rutier, feroviar, aerian sau naval, instituirea de restricții de călătorie de către autoritățile naționale române sau străine ori de cele internaționale etc.), agenția de turism organizatoare va putea, alternativ restituirii sumei plătite de turist (în condițiile menționate mai sus), să ofere acestuia vouchere valorice (note de credit) pe întreaga sumă achitată, care să poată fi folosite pentru cumpărarea altor produse turistice ale agenției touroperatoare. Deasemenea, tot alternativ, turistul va putea opta pentru schimbarea perioadei de călătorie și menținerea celorlalte caracteristici ale pachetului turistic, în funcție și de condițiile stabilite de furnizorul de servicii turistice (hotel, transportator, alt furnizor) ori disponibilitatea acestuia, ori eventuale diferențe de preț. Agenția de turism organizatoare este răspunzătoare pentru executarea corespunzătoare a tuturor serviciilor de călătorie incluse în contract. În situația în care programul turistic a fost realizat, nu se pot pretinde daune sau penalizări și nici rambursarea prețului.

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

Înainte de începerea executării pachetului de servicii, Agenția de turism organizatoare poate modifica în mod unilateral și alte clauze ale contractului privind pachetul de servicii de călătorie decât cele legate de preț, atunci când modificarea este nesemnificativă și călătorul a fost informat în scris cu privire la modificare. Nu este considerată modificare a contractului indicarea de către Agenție a unității de cazare sau modificarea ulterioară a acesteia în ipoteza în care turistul a încheiat contractul pentru un pachet de servicii turistice care descria generic unitatea de cazare și categoria sa (spre exemplu: cazare în hotel 4\* litoral Antalya).

În cazul în care, înainte de începerea executării pachetului, Agenția de turism organizatoare este constrânsă să modifice semnificativ oricare dintre principalele caracteristici ale serviciilor de călătorie ce fac obiectul prezentului contract sau nu poate îndeplini cerințele speciale ale turistului, pe care în prealabil le acceptase, sau propune să mărească prețul pachetului cu mai mult de 8%, va informa călătorul, în scris, cu privire la modificările propuse și impactul acestora asupra prețului pachetului, iar turistul are posibilitatea ca, într-un termen de 48 de ore să accepte modificarea propusă sau să înceteze contractul fără a plăti vreo penalitate de încetare. Totuși, în astfel de cazuri, agenția de turism organizatoare este în drept să rețină o taxă de serviciu de 10% din valoarea contractului, care reprezintă contravaloarea muncii depuse până la acel moment în beneficiul turistului (căutarea variantelor de vacanță, contactarea partenerilor interni sau externi, discuții, negocieri, inclusiv cu turistul, întocmirea și semnarea contractului și a documentelor de călătorie, operațiuni de încasare și de plăți etc.). Atunci când e cazul, Agenția de turism organizatoare va comunica turistului și pachetul de substituție oferit și prețul acestuia. În cazul în care modificările aduse contractului privind pachetul de servicii de călătorie au drept consecință scăderea calității sau a costului pachetului, turistul are dreptul la o reducere corespunzătoare a prețului. Dacă modificarea intervine după începerea călătoriei, informarea se va face în cel mai scurt timp de la momentul când a fost cunoscută de Agenția de turism organizatoare.

Turistul are la dispoziție un termen de 48 de ore de la primirea informării de a anunța Agenția de turism organizatoare despre decizia sa. În cazul lipsei unui răspuns în termenul menționat mai sus, se consideră că turistul a acceptat modificările propuse de Agenția de turism organizatoare și nu mai poate înceta contractul sau solicita vreo despăgubire.

În cazul în care turistul optează pentru încetarea contractului, Agenția de turism organizatoare rambursează toate plățile efectuate de către sau pe seama turistului, în aceeași valută, cash sau prin OP în termen de 14 zile de la data încetării contractului, cu condiția recuperării sumelor plătite de agenția de turism organizatoare furnizorilor de servicii turistice. De asemenea, vor fi aplicabile prevederile art. 6.7 de mai sus privind taxa de serviciu.

În cazul în care turistul acceptă modificările propuse nu poate pretinde ulterior daune, penalizări și returnări.

Agenția de turism organizatoare nu răspunde pentru amânările sau întârzierile de orice fel determinate de îndeplinirea formalităților solicitate de reprezentanțele țărilor de destinație sau tranzitate, cum ar fi eliberarea vizelor cu întârziere și nu datorează daune pentru eventualele prejudicii produse turistului de aceste întârzieri.

Agenția de turism organizatoare nu răspunde pentru întârzierile înregistrate în timpul derulării programului turistic din motive ce nu-i sunt imputabile, cum ar fi întârzierea curselor aeriene, neacordarea autorizațiilor de zbor/de decolare/de aterizare, condiții meteorologice nefavorabile, accidente, formalități vamale, nevoi medicale/fiziologice ori urgențe ale unor turiști etc. Este exclusă răspunderea agenției organizatoare pentru eventualele daune rezultate ca urmare a pierderii legăturilor, întâlnirilor comerciale etc.

Agenția are obligația să furnizeze în scris turistului sau prin orice mijloace de comunicare electronice convenite în scris cu turistul următoarele tipuri de informații:

- de confirmare/modificare hotel, dacă pachetul contractat nu este cu confirmare imediată
- de orice modificare ulterioară survenită asupra pachetului inițial
- de plecare: orarele, locurile stopurilor tehnice, punctele de îmbarcare, unitățile de cazare, persoanele de contact, etc.

Informările de plecare se transmit prin mail / telefon/mesaj text cu aproximativ 2 zile înainte de începerea pachetului turistic.

#### **v. Drepturile și obligațiile turistului**

Există întotdeauna cel puțin un comerciant, care răspunde pentru executarea corespunzătoare a tuturor serviciilor de călătorie incluse în contract.

În cazul în care Agenția organizatoare intră în insolvență, plățile vor fi rambursate. În cazul în care Agenția organizatoare intră în insolvență după începerea executării pachetului, iar transportul este inclus în preț, repatrierea călătorilor este garantată.

În cazul în care turistul nu poate participa la călătoria turistică independent de motivele care stau la baza imposibilității de participare, acesta poate să cesioneze contractul unei terțe persoane care îndeplinește toate condițiile aplicabile pachetului de servicii turistice contractat, cu obligația de a anunța în scris Agenția cu cel puțin 15 zile înaintea datei de plecare, exceptând ofertele Early Booking, Înscrieri Timpurii, Last Minute, alte oferte speciale, cazurile în care au fost deja emise biletele de avion, precum și în funcție de condițiile furnizorului de servicii turistice. Între turistul care nu poate participa la călătoria turistică contractată (cedentul), terța persoană (cesionarul) și agenția de turism (debitor cedat) urmează a se încheia un contract de cesiune cu privire la pachetul de servicii turistice contractate și cesionate.

Responsabilitatea încheierii contractului de cesiune revine, după caz, fie cedentului, fie cesionarului, și niciodată agenției de turism (debitorului cedat). 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.

În cazul sejururilor de odihnă și/sau de tratament cu locul de desfășurare în România, turistul are obligația să respecte următorul program de acordare a serviciilor: cazarea se face, de regulă, la ora 18:00 a zilei de intrare și se termină, de regulă, la ora 11:00 a zilei de ieșire înscrise pe documentele de călătorie (voucher, bilet de odihnă și/sau tratament, bilet de excursie etc.). Eventualele costuri suplimentare generate de neeliberarea spațiilor de cazare până cel târziu a orelor specificate mai sus ca din sarcina exclusivă a turistului.

În cazul în care prețurile stabilite în contract sunt majorate cu peste 10%, indiferent de motivele majorării, turistul poate rezilia/denunța unilateral contractul fără nicio obligație față de Agenție, acesta având dreptul la rambursarea imediată de către Agenție a sumelor plătite, inclusiv comisionul.

Turistul este obligat să comunice Agenției în termen de 3 zile calendaristice de la primirea înștiințării prevăzute la cap. IV pct. 4.2 modificarea prevederilor esențiale ale contractului sau în timp util înainte de începerea călătoriei, iar în cazul în care se aplică clauzele prevăzute în cap. IV pct.4. 7 lit. b) și c), hotărârea sa de a opta pentru:

- rezilierea/denunțarea unilaterală a contractului fără plata penalităților ; sau
- acceptarea noilor condiții ale contractului.

În cazul în care turistul decide să participe la călătoria asupra căreia s-au operat modificări în condițiile cap. IV pct. 4.2 se consideră că toate modificările au fost acceptate și turistul nu poate solicita despăgubiri ulterioare datorate modificărilor de acest tip.

În cazul în care turistul reziliază/denunță unilateral contractul întemeiul pct.5.6 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, în sensul rambursării diferenței de preț dintre cele două pachete turistice, la momentul încheierii noului contract de prestare de servicii;

- să i se ramburseze toate sumele achitate în virtutea contractului, după recuperarea acestora de la furnizori.

Turistul nu are dreptul să solicite Agenției o despăgubire atunci când:

- anularea s-a făcut datorită nerealizării numărului minim de persoane, iar Agenția a informat în scris turistul cu cel puțin 10 zile calendaristice premergătoare datei plecării;
- anularea s-a datorat unui caz de forță majoră (circumstanțe imprevizibile, independente de voința celui care le invocă și ale căror consecințe nu au putut fi evitate în ciuda oricăror eforturi depuse, în aceasta nefiind incluse suprezervările, caz în care responsabilitatea revine companiei aeriene sau unității de cazare) sau unor cauze dintre cele prevăzute la cap.IV pct.4.7lit.b);
- anularea s-a făcut din vina turistului.

Turistul are dreptul să rezilieze/denunțe unilateral în orice moment, în tot sau în parte, contractul, iar în cazul în care rezilierea/denunțarea unilaterală îi este imputabilă este obligat să despăgubească Agenția pentru prejudiciul creat acesteia, conform prevederilor cap.VI, cu excepția cazurilor de forță majoră definite conform legii. Despăgubirea se poate ridica la maximumul prețului pachetului de servicii turistice contractat.

În cazul în care turistul alege să se mute la un alt hotel decât cel contractat inițial și achitat, responsabilitatea financiară a renunțării îi aparține. Agenția va rezolva cerințele turistului în limita posibilităților, eventualele diferențe de preț urmând a fi suportate de către turist. Dacă turistul solicită nemotivat schimbarea hotelului, structurii camerelor sau a oricăror dintre servicii, aceasta echivalează cu rezilierea/denunțarea unilaterală a contractului, cu aplicarea penalităților prevăzute la cap. VI la momentul respectiv și încheierea unui nou contract.

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

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

Turistul ia la cunoștință că serviciile pe care le achiziționează fără ca acestea să facă parte din contractul cu agenția de turism sunt în stricta responsabilitate a prestatorului local, sunt guvernate de legislația țării de destinație, iar agenția de turism nu are nicio responsabilitate asupra prestațiilor în cauză.

Dacă pentru efectuarea călătoriei este necesară îndeplinirea de către turist a unor formalități suplimentare (de exemplu, călătoria împreună cu minori, situația în care numele turistului este schimbat ca urmare a căsătoriei/desfacerii ei etc.), acesta are obligația de a îndeplini toate cerințele legale. Pentru o informare optimă, Agenția recomandă și consultarea site-ului Poliției de Frontieră. În cazul în care turistul



nu își respectă obligația de a se informa cu privire la formalitățile suplimentare necesare în vederea efectuării călătoriei care nu sunt în sarcina Agenției (de exemplu, în cazul călătoriei cu minori, împuternicire din partea părintelui sau reprezentantului legal ce nu îl însoțește sau orice alte documente suplimentare – enumerarea fiind exemplificativă), Agenția este exonerată de orice răspundere în cazul imposibilității efectuării călătoriei.

Agenția de turism recomandă turiștilor contactarea acesteia cu 24 de ore înainte de plecare pentru reconfirmarea detaliilor de îmbarcare (orar de zbor, loc de îmbarcare etc.).

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

Turistul este obligat să folosească mijloacele de transport, camera de hotel și bunurile din dotarea acesteia ca un bun proprietar și potrivit destinației lor. Agenția nu se face vinovată de eventualele pagube produse sau vătămări suferite de turist ca urmare a nerespectării acestui alineat.

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

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.

Condițiile de călătorie în afara țării sunt responsabilitatea turistului și acesta are obligația de a verifica și respecta aceste condiții, disponibile pe [www.mae.ro](http://www.mae.ro).

#### **vi. 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 (termenele pot varia și în funcție de condițiile Agenției organizatoare):

-50% penalizare, cu mai mult de 30 zile înainte de plecare.

-80% penalizare, între 16-30 zile înainte de plecare.

-100% penalizare, între 0-15 zile înainte de plecare sau dacă turistul a achitat sejurul cu tichete/vouchere de vacanță.

Pentru ofertele de tip Early Booking, Last Minute, Non refundable, Targ de Turism și alte oferte speciale, penalizările sunt de (termenele pot varia și în funcție de condițiile Agenției organizatoare):

-100% din momentul achiziționării pachetului/serviciului turistic.

-100% dacă turistul a achitat sejurul cu tichete /vouchere de vacanță Sodexo/ Edenred/ Up Romania.

În cazul în care turistul care a contractat un pachet de servicii turistice cu Agenția și a achitat un avans nu se prezintă în termenul specificat în bonul de comandă/factură sau în termenul comunicat în scris, pentru a achita ratele aferente sau restul de plată, contractul se consideră reziliat de drept, iar Agenția are dreptul de a anula rezervările efectuate în beneficiul turistului cu reținerea penalizărilor prevăzute la p.6.1. 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.

În cazul în care o ambasadă refuză să acorde viza de intrare pentru efectuarea pachetului de servicii, turistului i se vor reține toate taxele datorate de Agenție prestatorilor direcți, precum și cheltuielile de operare proprii acesteia. Penalizările echivalente cu cele indicate la pct.6.1.1lit.c) sau d), respectiv 6.1.2lit.b) sau c) se aplică și în cazul în care turistul nu ajunge la timp la aeroport sau la locul de plecare/destinație, dacă nu poate pleca în călătorie pentru că documentele personale necesare în vederea efectuării călătoriei nu sunt conforme normelor legale sau este în imposibilitatea de a părăsi teritoriul țării, din alte motive ce țin de persoana acestuia.

Turistul trebuie să depună în scris cererea de renunțare la pachetul de servicii turistice la Agenția la care a achitat serviciile. În caz contrar, cererea de renunțare nu este luată în considerare. Agenția va acorda despăgubiri în funcție

de gradul de nerespectarea obligațiilor din contract.

Agenția nu răspunde în situații de grevă, pandemie, conflicte politice și de război, catastrofe, de pericol public, atac terorist, embargou internațional, precum și în cazul în care companiile aeriene stabilesc limite de răspundere. Toate aceste situații care nu sunt imputabile nici unei părți se consideră situații deforțate majoră și exonerează de răspundere Agenția.

Toate sumele menționate la pct. 6.1, 6.2, 6.4 și 6.5 se vor reține de către Agenție din avansul sau prețul total al pachetului de servicii turistice achitat de turist, fără a fi necesară intervenția instanțelor de judecată.

În cazul anulărilor cauzate de circumstanțe inevitabile și extraordinare sau de forță majoră, agenția este îndreptățită să nu ramburseze turiștilor comisionul sau taxa de rezervare de minim 25 euro/persoană (incluse în valoarea totală a contractului/facturii).

#### **vii. Reclamatii**

În cazul în care turistul este nemulțumit de serviciile turistice primite, acesta are obligația de a întocmi o sesizare în scris la fața locului, clar și explicit, cu privire la deficiențele constatate, legate de realizarea pachetului de servicii turistice contractat, ce se va transmite prompt atât reprezentantului Agenției, cât și prestatorului de servicii turistice (conducerii hotelului, restaurantului, reprezentanților locali ai touroperatorului).

Datele de contact ale Agenției:

Telefon: 0753.496.610; 0723.366.010.

Fax: 0268.327.041.

E-mail: [office@dialect-tour.ro](mailto:office@dialect-tour.ro); [ludmila@dialect-tour.ro](mailto:ludmila@dialect-tour.ro).

Atât Agenția, cât și prestatorul de servicii turistice 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 urmând ca, în termen de 45 de zile calendaristice, să comunice turistului despăgubirile care i se cuvin, după caz.

Categoria hotelurilor este atribuția autorităților din țara de destinație, conform standardelor și legislației locale.

#### **viii. Documentele de Călătorie/Viză/Frontieră**

Cetățenii români, fără deosebire de rasă, naționalitate, sex, limbă, religie, convingeri politice, ocupație, se bucură de dreptul de a călători liber în străinătate.

Cetățenilor români care îndeplinesc condițiile prevăzute de Legea nr. 248 din 20 iulie 2005 le este garantat dreptul de a călători în străinătate, de a emigra și de a reveni oricând în țară. Nici o autoritate română nu îi poate interzice, în nici o situație, unui cetățean român să se reîntoarcă pe teritoriul României.

Tipurile de documente de călătorie pe baza cărora cetățenii români pot călători în străinătate, sunt următoarele: pașaport diplomatic, pașaport de serviciu, pașaport simplu, pașaport simplu temporar, titlu de călătorie.

Cetățenii români NU au nevoie de viză pentru a călători în statele membre ale Uniunii Europene.

Turistul se obligă să respecte prevederile legale cu privire la regimul pașapoartelor, al vizelor și cele vamale, conform [www.mae.ro](http://www.mae.ro).

Turistul are obligația să se asigure că deține toate documentele de identitate în termen de valabilitate pe o perioadă de 6 luni înainte de data expirării pentru a putea îndeplini formalitățile de trecere a frontierei. Nerespectarea obligațiilor legale cu privire la regimul pașapoartelor, al vizelor și cele vamale poate duce la imposibilitatea efectuării excursiei, situație în care responsabilitatea revine în întregime turistului, Agenția fiind în drept să rețină toate sumele încasate de la turist până în acel moment.

Cetățenii români minori pot călători în străinătate numai însoțiți, cu acordul părinților ori al reprezentanților legali, în condițiile legii. Prin reprezentant legal se înțelege persoana desemnată, potrivit legii, să exercite drepturile și să îndeplinească obligațiile părintești față de minor.

#### **IX. Asigurare medicală/Card European de sănătate**

Asigurarea medicală sau Cardul European de sănătate trebuie să fie valabile pe toată durata sejurului în străinătate. Cardul European de Asigurări Sociale de Sănătate (CEASS) asigură accesul numai la tratamente medicale de urgență efectuate în sistemul public (de stat) de sănătate din țările UE și Elveția. Cardul se eliberează de Casa de Asigurări de Sănătate teritorială.

Asigurarea Medicală de călătorie este valabilă și în afara UE și permite accesul și la serviciile clinicilor și spitalelor private (majoritare în comparație cu sistemul public). Asigurarea de sănătate pentru călătorii este obligatorie pentru țările din afara Uniunii Europene (non-UE) cu care România nu a semnat un acord bilateral de asistență medicală reciprocă.

Asigurările medicale se pot încheia la agențiile de turism sau la societățile de asigurare. Mai multe detalii la :[www.cnas.ro](http://www.cnas.ro) și [www.ceass.ro](http://www.ceass.ro)

#### **x. Despăgubiri**

10.1. a. Pentru pachetele proprii DIALECT TOUR, turistul este asigurat pentru rambursarea cheltuielilor de repatriere și/sau a sumelor achitate de acesta, în cazul insolvenței sau falimentului Agenției, la Societatea de Asigurare OMNIASIG VIENNA INSURANCE GROUP SA cu sediul în str. Aleea Alexandru nr.51, sector 1, București, Polița de asigurare nr. I-55166 valabilă până la data de 23.01.2022 este afișată pe pagina web a agenției de turism [www.dialect-tour.ro](http://www.dialect-tour.ro).

b. Pentru pachetele intermediare de către DIALECT TOUR, turistul este asigurat pentru rambursarea cheltuielilor de repatriere și/sau a sumelor achitate de acesta, în cazul insolvenței sau falimentului agenției organizatoare menționate pe bonul de comandă, la Societatea de

Asigurare GERMAN ROMANIAN ASSURANCE SA cu sediul în STR. EMIL GARLEANU NR.11, BL. A8, AP. 49, BUCUREȘTI, SECTOR 3, tel. 021/321.74.28, e-mail office@gerroma.ro, Polița de asigurare IF-I Nr. 3693/20.01.2023 valabilă până la data de 23.01.2024, afișată pe pagina web a agenției de turism organizatoare.

Condițiile în care turistul va fi despăgubit de către societatea de asigurare sunt:

În cazul în care Agenția nu efectuează repatrierea turistului, acesta are obligația de a anunța imediat societatea de asigurare prin telefon, fax sau e-mail. În această situație societatea de asigurare nu are obligația de a achita imediat contravaloarea cheltuielilor de repatriere, ci de a le rambursa după întoarcerea turistului în România, în condițiile poliței de asigurare încheiate între Agenție și societatea de asigurare.

În cazul în care turistul solicită Agenției contravaloarea sumelor achitate și/sau a cheltuielilor de repatriere, acesta trebuie să trimită documentele justificative către Agenție prin scrisoare recomandată cu confirmare de primire. Turistul are obligația să păstreze fotocopiile de pe respectivele documente justificative. Turistul poate solicita Agenției rambursarea sumelor achitate și/sau a cheltuielilor de repatriere în termen de 15 (cincisprezece) zile calendaristice de la data încheierii derulării pachetului de servicii turistice sau de la data repatrierii.

Agenția nu se face vinovată de eventuala nerespectare a obligațiilor stipulate în polițele de asigurare contractate prin intermediul Agenției, deoarece aceasta este doar intermediar între turist și asigurator.

#### **XI. Documentele contractului se constituie ca anexă la acesta și sunt următoarele:**

- a) voucherul, biletul de odihnă/tratament, biletul de excursie, bonul de comandă, după caz;
- b) programul turistic, în cazul acțiunilor turistice;
- c) cataloage/pliante/oferte/alte înscrisuri/etc. ale Agenției puse la dispoziția turistului, în format tipărit sau pe suport electronic, precum și site-ul DIALECT TOUR: [www.dialect-tour.ro](http://www.dialect-tour.ro)

#### **XII. Dispoziții finale**

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

Comercializarea pachetelor de servicii turistice se va face în conformitate cu prevederile prezentului contract și cu respectarea prevederilor Ordonanței Guvernului nr.2/2018 privind pachetele de servicii de călătorie și serviciile de călătorie asociate.

Toate unitățile de cazare, precum și mijloacele de transport sunt clasificate de către organismele abilitate ale



**DIALECT S.R.L.**

Cod fiscal: 11938720 • J08/603/1999 • Licenta: 1033

Tel./Fax: +40.268.327.041

Mob: +40.723.366.010; +40.753.496.610

E-mail: office@dialect-tour.ro

Web: www.dialect-tour.ro

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.

Turistul declară că Agenția de turism l-a informat complet cu privire la condițiile de comercializare a pachetelor de servicii turistice în conformitate cu prevederile Ordonanței Guvernului nr. 2/2018. Prin semnarea acestui contract sau prin acceptarea pachetelor de servicii turistice, inclusiv în cazul celor achiziționate la distanță prin mijloace electronice, turistul își exprimă acordul și luarea la cunoștință cu privire la condițiile generale de comercializare a pachetelor de servicii turistice, în conformitate cu oferta agenției de turism.

Litigiile apărute între părți se rezolvă pe cale amiabilă, în caz contrar părțile înțeleg să se adreseze instanțelor de judecată competente.

**Agenția DIALECT TOUR Reprezentant Administrator**

Semnătura. .... ..

**Ștampila**

**Beneficiar**

Semnătura:.... ..