

CONTRACT
de comercializare a pachetelor de servicii de călătorie
Nr. din data de

Părțile contractante:

Societatea CORALI HOLIDAYS SRL, cu sediul în Bucuresti, strada Gladitei nr.42, T5/805, Sector 4, număr de înregistrare la registrul comerțului J40/1327/1999, cod de înregistrare fiscală RO11453090, cont bancar RO29 BUCU 1292 2324 0001 7EUR, deschis la Alpha Bank Decebal, tel. 004.021/3206693, e-mail: rezervari@corali.ro, titulară a Licenței de turism nr.1450, pentru Agenția CORALI, reprezentată prin Dl. Dumitru Luca, în calitate de Manager, denumită în continuare Organizator,
și călătorul/reprezentantul călătorului, domnul/doamna
....., domiciliat/domiciliată în
.....telefone-mail,
au convenit la încheierea prezentului contract.

I. Obiectul contractului

1.1. Obiectul contractului îl constituie vânzarea de către Organizator a pachetului de servicii de călătorie înscris în voucher, bilet de odihnă, tratament, bilet de excursie, alt înscris anexat prezentului contract și eliberarea documentelor de plată și călătorie.

Caracteristicile pachetului de servicii de călătorie:

destinația (destinațiile) călătoriei: _____

itinerariul și perioada sejurului: _____

numărul de nopți incluse: _____

mijloacele de transport: _____

unitățile de cazare: _____

serviciile de masă oferite: _____

alte servicii incluse în pachet: _____

numărul minim de persoane necesar efectuării serviciilor de călătorie: _____

abilități lingvistice necesare călătorului pentru comunicarea orală: _____

informații pentru persoane cu mobilitate redusă: _____

informații generale despre regimul vizelor și pașapoartelor: _____

informații privind formalitățile legate de sănătate în țara de destinație : _____

cerințele speciale ale călătorului : _____

date contact însoțitor/responsabil minor : _____

II. Încheierea contractului

2.1. Contractul se încheie, după caz, în momentul semnării lui de către călător sau prin acceptarea condițiilor contractuale de servicii de călătorie, inclusiv în cazul celor achiziționate la distanță prin telefon sau mijloace electronice.

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

III. Prețul contractului și modalități de plată

3.1. Prețul total al pachetului este de, inclusiv toate taxele, comisioanele, tarifele și alte costuri suplimentare suportate de Organizator. Dacă prețul nu este specificat în prezentul contract, atunci acesta este specificat în formularul de rezervare, alte documente de călătorie, cataloage, pliante, alte înscrisuri puse la dispoziție călătorului, site-ul Organizatorului, alte mijloace de comunicare electronică și/sau pe factură.

3.2. Modalități de plată:

3.2.1. La încheierea contractului se percepe un avans de% din prețul stabilit sau, după caz, plata integrală a contravalorii pachetului de servicii de călătorie.

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

a) pentru serviciile de călătorie care necesită confirmare din partea prestatorilor, conform termenelor de plată comunicate de Organizator în scris prin formularul de rezervare sau alte mijloace de comunicare;

b) pentru serviciile de călătorie care nu necesită confirmare din partea prestatorilor, după cum urmează:

-
-

3.3. Plata serviciilor de călătorie externe aferente contractului se poate efectua într-o singură monedă, în valuta specificată în contract sau în LEI la cursul de referință al BNR din ziua platii plus o marja care să acopere diferențele de curs generate de schimbul valutar.

IV. Drepturile și obligațiile Organizatorului

4.1. În cazul modificării uneia dintre prevederile esențiale ale contractului, cum ar fi: serviciile incluse în pachet, datele de călătorie, modificarea categoriei unității de cazare, prețul etc Organizatorul are obligația de a informa călătorul cu cel puțin __ zile înainte de data începerii călătoriei.

În cazurile prevăzute la pct. 4.3 lit. b) și c), informarea se va face în timp util pentru a permite călătorului să decidă începerea călătoriei.

4.2. Organizatorul poate modifica prețul contractului în sensul majorării sau micșorării, după caz, arătând totodată modul de calcul al majorărilor sau micșorărilor de preț ale contractului și numai dacă modificarea are loc ca urmare a schimbărilor legate de:

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

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

(c) cursul de schimb relevant pentru pachetul respectiv.

Prețurile stabilite în contract nu pot fi majorate, în niciun caz, în cursul celor 20 de zile calendaristice care preced data plecării.

4.3. Organizatorul este răspunzător de executarea serviciilor de călătorie incluse în contractul privind pachetul de servicii de călătorie, indiferent dacă aceste servicii urmează să fie furnizate de organizator sau de un alt furnizor de servicii de călătorie, cu excepția următoarelor cazuri:

a) când neîndeplinirea sau îndeplinirea defectuoasă a obligațiilor asumate prin contract se datorează călătorului;

b) când neîndeplinirea obligațiilor se datorează unor cauze de forță majoră sau unor împrejurări pe care nici Organizatorul, nici prestatorii de servicii nu le puteau prevedea sau evita, inclusiv, dar fără a se limita la: modificarea companiei aeriene, de orar sau de itinerar, întâzieri în traficul mijloacelor de transport, defectarea mijlocului de transport, accident, blocaje, lucrări sau reparații pe drumurile publice), neîndeplinirea grupului minim ca urmare a unor renunțări de ultimă oră sau a neobținerii vizelor pentru toți participanții. Organizatorul nu este răspunzător pentru prejudiciile cauzate călătorului ca urmare a întâzierilor curselor (inclusiv charter), a pierderii de bagaje și a altor împrejurări care revin exclusiv în sarcina transportatorului în temeiul actelor normative specifice;

c) când neîndeplinirea obligațiilor se datorează unui terț care nu are legătură cu furnizarea serviciilor prevăzute în contract, iar cauzele care au determinat neîndeplinirea obligațiilor au un caracter imprevizibil și inevitabil.

4.4. Organizatorul are obligația să furnizeze în scris călătorului sau prin orice mijloace de comunicare electronice convenite în scris cu călătorul (e-mail, sms etc.), cu 3 zile înainte de data plecării, următoarele informații:

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

b) denumirea, sediul/adresa, numerele de telefon, adresele de e-mail ale reprezentanței locale a organizatorului și/sau a detailistului ori, în lipsa acestora, un număr de apel de urgență care să îi permită contactarea organizatorului și/sau a detailistului;

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

d) obligațiile călătorului prevăzute la 5.9, 5.10 și 5.12.

4.5. Organizatorul acordă asistență adecvată fără întâzieri nejustificate călătorului aflat în dificultate, în cazul situațiilor de forță majoră sau al unui eveniment pe care nici organizatorul, nici furnizorul sau prestatorul de servicii, cu tot efortul depus, nu îl puteau prevedea sau evita, în special prin:

(a) furnizarea de informații corespunzătoare privind serviciile de sănătate, autoritățile locale și asistența consulară;

(b) acordarea de asistență călătorului în ceea ce privește efectuarea comunicărilor la distanță și sprijinirea acestuia în găsirea unor servicii de călătorie alternative.

Organizatorul are posibilitatea de a pretinde un comision rezonabil pentru o astfel de asistență în cazul în care călătorul este cel care a provocat situația de dificultate în mod intenționat sau din propria neglijență. Comisionul nu depășește în niciun caz costurile efective suportate de Organizator.

4.6. Organizatorul este obligat să informeze persoana care transferă contractul (cedentul), în conformitate cu p. 5.1. din prezentul contract, cu privire la costurile efective ale transferului.

4.7. Atunci când o parte semnificativă din serviciile de călătorie nu poate fi executată astfel cum s-a convenit prin prezentul contract, Organizatorul oferă, fără costuri suplimentare pentru călător, servicii alternative corespunzătoare pentru continuarea derulării pachetului, pe cât posibil echivalente sau de mai bună calitate decât cele specificate în contract, inclusiv în cazul în care întoarcerea călătorului la locul de plecare nu este asigurată astfel cum s-a convenit.

4.8. În cazul în care serviciile alternative propuse au drept consecință un pachet de o calitate mai scăzută decât cea specificată în prezentul contract, Organizatorul acordă călătorului o reducere adecvată a prețului.

Călătorul poate respinge serviciile alternative propuse doar în cazul în care acestea nu sunt comparabile cu ceea ce s-a convenit prin prezentul contract sau reducerea de preț acordată este inadecvată.

4.9. Dacă este imposibil să se furnizeze servicii alternative sau călătorul respinge serviciile alternative propuse în conformitate cu p. 4.8 al doilea paragraf din prezentul contract, călătorul are dreptul, după caz, la reducerea prețului și/sau la despăgubiri fără a rezilia contractul de servicii privind pachetul de călătorie.

4.10. Dacă pachetul include transportul de pasageri, Organizatorul asigură de asemenea, în cazurile menționate la p. 4.8 și 4.9 din prezentul contract, repatrierea călătorului cu transport echivalent fără întârzieri nejustificate și fără costuri suplimentare pentru călător.

V. Drepturile și obligațiile călătorului

5.1. În cazul în care călătorul nu poate să participe la călătoria turistică independent de motivele care stau la baza imposibilității de participare, acesta poate să ceseze contractul unei terțe persoane care îndeplinește toate condițiile aplicabile pachetului de servicii de călătorie contractat, cu obligația de a anunța în scris Organizatorul/Intermediarul cu cel puțin 7 zile înaintea datei de plecare. În acest caz, între călătorul care nu poate participa la călătoria turistică contractată (cedentul), terța persoană (cesionarul) și Organizator (debitor cedat) urmează a se încheia un contract de cesiune cu privire la pachetul de servicii de călătorie contractate și cesionate. Responsabilitatea încheierii contractului de cesiune revine, după caz, fie cedentului, fie cesionarului, și niciodată Organizatorului (debitorului cedat). Călătorul care cedează pachetul său de servicii, precum și cesionarul sunt responsabili în mod solidar la plata prețului călătoriei și a tuturor comisiunilor, tarifelor și altor costuri suplimentare apărute cu ocazia acestei cedări.

5.2. În cazul în care prețurile stabilite în contract sunt majorate cu peste 8%, indiferent de motivele majorării, călătorul poate

(a) să accepte modificarea propusă; sau

(b) să rezilieze contractul fără a plăti vreo penalitate de reziliere.

În cazul în care reziliază contractul privind pachetul de servicii de călătorie, călătorul poate accepta un pachet de substituție, atunci când acesta este oferit de organizator, dacă este posibil, de o calitate echivalentă sau superioară.

5.3. Călătorul este obligat să comunice Organizatorului în termen de __ zile calendaristice de la primirea înștiințării prevăzute la cap. IV pct. 4.1 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. 4.3 lit. b) și c), hotărârea sa de a opta pentru:

a) rezilierea/denunțarea unilaterală a contractului fără plata penalităților; sau

b) acceptarea noilor condiții ale contractului.

5.4. În cazul în care călătorul decide să participe la călătoria asupra căreia s-au operat modificări în condițiile cap. IV pct. 4.1 se consideră că toate modificările au fost acceptate și călătorul nu poate solicita despăgubiri ulterioare datorate modificărilor de acest tip.

5.5. În cazul în care călătorul reziliază/denunță unilateral contractul în temeiul 5.3 sau Organizatorul anulează călătoria turistică înaintea datei de plecare, călătorul are dreptul:

a) să accepte la același preț un alt pachet de servicii de călătorie de calitate echivalentă sau superioară, propus de Organizator;

b) să accepte un pachet de servicii de călătorie de calitate inferioară propus de Organizator, cu rambursarea diferenței de preț, în sensul rambursării diferenței de preț dintre cele două pachete de călătorie, la momentul încheierii noului contract de prestare de servicii;

c) să i se ramburseze toate sumele achitate în virtutea contractului.

5.6. În toate cazurile menționate la 5.5, călătorul are dreptul să solicite Organizatorului și o despăgubire, al cărei quantum poate fi stabilit prin acordul comun al părților sau în baza unei hotărâri a instanței de judecată, pentru neîndeplinirea prevederilor contractului inițial, cu excepția cazurilor în care:

a) anularea s-a făcut datorită nerealizării numărului minim de persoane menționat în contract, iar Organizatorul a informat în scris călătorul cu cel puțin:

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

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

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

b) 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 suprarezervările, caz în care responsabilitatea revine companiei aeriene sau unității de cazare) sau unor cauze dintre cele prevăzute la cap. IV pct. 4.3 lit. b);

c) anularea s-a făcut din vina călătorului.

5.7. Călătorul 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 Organizatorul pentru prejudiciul creat acesteia, conform prevederilor cap. VI, cu excepția cazurilor de forță majoră definite conform legii. Despăgubirea se poate ridica la maximul prețului pachetului de servicii de călătorie contractat.

5.8. În cazul în care călătorul alege să se mute la un alt hotel decât cel contractat inițial și achitat, responsabilitatea financiară a renunțării îi aparține. Organizatorul va rezolva cerințele călătorului în limita posibilităților, eventualele diferențe de preț urmând a fi suportate de către călător.

Dacă călătorul 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.

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

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

5.11. Călătorul ia la cunoștință că serviciile pe care le achiziționează fără ca acestea să facă parte din prezentul contract sunt în stricta responsabilitate a prestatorului local, sunt guvernate de legislația țării de destinație, iar Organizatorul nu are nicio responsabilitate asupra prestațiilor în cauză.

5.12. Dacă pentru efectuarea călătoriei este necesară îndeplinirea de către călător a unor formalități suplimentare (de exemplu, călătoria împreună cu minori, situația în care numele călătorului este schimbat ca urmare a căsătoriei/desfacerii ei etc.), acesta are obligația de a îndeplini toate cerințele legale. Pentru o informare optimă, Organizatorul recomandă și consultarea site-ului Poliției de Frontieră. În cazul în care călătorul nu își respectă obligația de a se informa cu privire la formalitățile suplimentare necesare în vederea efectuării călătoriei care nu sunt în sarcina Organizatorului (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), Organizatorul este exonerat de orice răspundere în cazul imposibilității efectuării călătoriei.

5.13. Organizatorul recomandă călătorilor contactarea acestuia cu 24 de ore înainte de plecare pentru reconfirmarea detaliilor de îmbarcare (orar de zbor, loc de îmbarcare etc.).

5.14. În cazul în care un călător angajează servicii pentru un număr mai mare de călători, condițiile contractuale se extind în mod automat asupra întregului grup pentru care au fost achitate serviciile.

5.15. Călătorul este obligat să respecte condițiile generale de transport, regulile unitatii de cazare și bunurile din dotarea acesteia și să le folosească potrivit destinației lor. Organizatorul nu se face vinovat de pagubele produse sau vătămări suferite de călător ca urmare a nerespectării acestui alineat.

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

5.17. În cazul în care călătorul care a intrat pe teritoriul statului în care se realizează pachetul de servicii de călătorie refuză să se mai întoarcă în România și autoritățile din țara respectivă fac cheltuieli de orice natură cu acesta, călătorul respectiv are obligația de a suporta toate aceste cheltuieli.

VI. Renunțări, penalizări, despăgubiri, delimitarea răspunderii

6.1. În cazul în care călătorul renunță din vina sa la pachetul de servicii de călătorie care face obiectul prezentului contract, el datorează Organizatorului penalizări după cum urmează:

a) 10 % din prețul pachetului de servicii, dacă renunțarea se face cu mai mult de 30 zile calendaristice înainte de data plecării/inceperii sejurului;

b) 25 % din prețul pachetului de servicii, dacă renunțarea se face în intervalul 16-30 zile calendaristice înainte de data plecării/inceperii sejurului;

c) 50 % din prețul pachetului de servicii, dacă renunțarea se face în intervalul 8-15 zile calendaristice înainte de data plecării/inceperii sejurului;

d) 100 % din prețul pachetului de servicii, dacă renunțarea se face într-un interval mai mic de 7 zile calendaristice înainte de plecare sau prin neprezentarea la program/la locul de cazare;

e) 100 % din prețul pachetului de servicii, în cazul în care călătorul a achiziționat pachetul de servicii de călătorie din cadrul unor programe speciale (de exemplu, Early Booking etc.), indiferent de data la care călătorul solicită renunțarea.

6.2. În cazul în care călătorul care a contractat un pachet de servicii de călătorie cu Organizatorul și a achitat un avans nu se prezintă în termenul specificat în bonul de comandă sau în termenul comunicat în scris, pentru a achita ratele aferente sau restul de plată, contractul se consideră reziliat de drept, iar Organizatorul are dreptul de a anula rezervările efectuate în beneficiul călătorului cu reținerea penalizărilor prevăzute la pct. 6.1.

6.3. Pentru biletele de odihnă și/sau de tratament cumpărate prin organizații sindicale, Organizatorul va face restituiri numai în baza cererilor de renunțare contrasemnate și ștampilate de reprezentantul organizației sindicale.

6.4. În cazul în care o ambasadă refuză să acorde viza de intrare pentru efectuarea pachetului de servicii, călătorului i se vor reține toate taxele datorate de Organizator prestatorilor direcți, precum și cheltuielile de operare proprii acestuia.

6.5. Organizatorul/Intermediarul este exonerat de orice răspundere în cazul în care după începerea călătoriei, poliția de frontieră sau altă autoritate competentă refuză să acorde călătorului dreptul de ieșire/tranzit/intrare pe teritoriul unui stat, necesar pentru efectuarea serviciilor de călătorie. Călătorului i se va reține în această situație contravaloarea totală a pachetului de servicii de călătorie.

6.6. Penalizările echivalente cu cele indicate la pct. 6.1 lit. d) sau e) se aplică și în cazul în care călătorul nu ajunge la timp la aeroport sau la locul de plecare/destinație, dacă nu poate pleca în călătorie 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.

6.7. Călătorul trebuie să depună în scris cererea de renunțare la pachetul de servicii de călătorie la Organizator sau la Intermediar. În caz contrar, cererea de renunțare nu este luată în considerare.

6.8. Organizatorul va acorda despăgubiri funcție de gradul de nerespectare a obligațiilor din contract.

6.9. Organizatorul nu răspunde în situații de grevă, 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 niciunei părți se consideră situații de forță majoră și exonerează de răspundere Organizatorul.

6.10. Toate sumele menționate la pct. 6.1, 6.2, 6.4, 6.5 și 6.6 se vor reține de către Organizator din avansul sau prețul total al pachetului de servicii de călătorie achitat de călător, fără a fi necesară intervenția instanțelor de judecată.

6.11. În cazul achiziționării unui pachet de servicii de călătorie având în componență și asigurarea transportului pe cale aeriană, transportatorului aerian, fără a cere acordul Organizatorului care derulează programul de călătorie, are dreptul de a modifica orele de zbor. Prin urmare, Organizatorul nu este răspunzător pentru decolarea/aterizarea avioanelor la o altă oră decât cea înscrisă în programul de călătorie. Pentru aceste întârzieri, compania aeriană este obligată să asiste călătorii conform Regulamentului (CE) nr. 261/2004 al Parlamentului European de stabilire a unor norme comune în materie de compensare și de asistență a pasagerilor în eventualitatea refuzului la îmbarcare și anulării sau întârzierii prelungite a zborurilor, implementat prin Hotărârea Guvernului nr. 1.912/2006. Orice problemă privind operarea zborului și acțiunile adiacente acestuia intră în competența și responsabilitatea transportatorului, biletul de avion reprezentând contractul între pasager și transportator.

VII. Reclamații

7.1. Călătorul îl informează fără întârzieri nejustificate pe Organizator, ținând cont de circumstanțele cazului, în legătură cu orice neconformitate pe care o constată pe parcursul executării unui serviciu de călătorie inclus în contractul privind pachetul de servicii de călătorie.

Datele de contact ale Organizatorului pentru asistență:

Telefon: 004.021/3206693

E-mail: rezervari@corali.ro

Datele de contact ale reprezentantului local al Organizatorului pentru asistență:

Nume/Prenume sau Denumire societate

Adresa sediu:

Telefon:

E-mail:

7.2. Dacă oricare dintre serviciile de călătorie nu se execută în conformitate cu cerințele prezentului contract, Organizatorul remediază neconformitatea, cu excepția cazului în care:

(a) este imposibil; sau

(b) implică cheltuieli disproporționate, ținând cont de anvergura neconformității și de valoarea serviciilor de călătorie afectate.

Dacă Organizatorul, în conformitate cu primul paragraf litera (a) sau (b) din prezentul alineat, nu remediază neconformitatea, călătorul are dreptul de a beneficia de o reducere corespunzătoare a prețului pentru orice perioadă în care a existat o neconformitate, cu excepția cazului în care Organizatorul dovedește că neconformitatea este imputabilă călătorului.

7.3. În cazul în care neconformitatea afectează în mod substanțial executarea pachetului, iar Organizatorul a omis să o remedieze într-un termen rezonabil stabilit de către călător, călătorul poate

rezilia contractul privind pachetul de servicii de călătorie fără plata unor penalități de reziliere și, după caz, poate să ceară reducerea prețului și/sau despăgubiri.

VIII. Asigurări

8.1. Călătorul este asigurat pentru rambursarea cheltuielilor de repatriere și/sau a sumelor achitate de acesta, în cazul insolvenței sau falimentului Organizatorului, la **Eurolife FFH Asigurari Generale SA** – str. Vasile Lascar 31, sector 2, Bucuresti – tel: 031.423.00.80.

8.2. Facultativ, călătorul are posibilitatea încheierii unui contract de asigurare, care să acopere taxele de transfer, sau a unui contract de asistență care să acopere taxele de repatriere în caz de accidente, de boală sau deces, a unui contract de asigurare pentru bagaje, a unui contract de asigurare pentru servicii medicale la destinație ori a unei asigurări storno sau altor tipuri de asigurări de călătorie. Organizatorul/Intermediarul recomandă încheierea unei asigurări storno pentru acoperirea eventualelor penalități de anulare. Călătorul se poate informa în agenții despre cazurile acoperite de asigurarea storno, aceasta putând fi încheiată în agenția de turism de unde acesta a achiziționat pachetul de servicii de călătorie, dacă Organizatorul/Intermediarul oferă acest tip de serviciu.

8.3. Organizatorul/Intermediarul nu se face vinovat de eventuala nerespectare a obligațiilor stipulate în polițele de asigurare contractate prin intermediul său, deoarece acesta este doar intermediar între călător și asigurator.

IX. Documentele contractului se constituie ca anexă la acesta și sunt următoarele:

- a) voucherul, biletul de odihnă/tratament, biletul de excursie, formularul de rezervare, după caz;
- b) programul de călătorie, în cazul acțiunilor turistice;
- c) cataloage/pliante/oferte/alte înscrisuri/etc. ale Operatorului puse la dispoziția călătorului, în format tipărit sau pe suport electronic.

X. Procedura de soluționare alternativă a litigiilor ("SAL")

10.1. 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.

10.2. Direcția de soluționare alternativă a litigiilor (Direcția SAL) din cadrul Autorității Naționale pentru Protecția Consumatorilor ("ANPC") are competența să soluționeze litigii 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.

10.3. Cererea de aplicare SAL, Lista de consilieri SAL, Procedura SAL, și legislația aplicabilă poate fi consultată aici - <http://www.anpc.gov.ro/categorie/1271/sal>.

XI. Dispoziții finale

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

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

11.3. 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.

11.4. Călătorul declară că Organizatorul/Intermediarul l-a informat complet cu privire la condițiile de comercializare a pachetelor de servicii de călătorie în conformitate cu prevederile Ordonanței Guvernului nr. 2/2018. Prin semnarea acestui contract sau prin acceptarea pachetelor de servicii de călătorie, inclusiv în cazul celor achiziționate la distanță prin telefon sau mijloace electronice, călătorul își exprimă acordul și luarea la cunoștință cu privire la condițiile generale de comercializare a pachetelor de servicii de călătorie, în conformitate cu oferta Organizatorului.

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

11.6. Contractul va fi interpretat conform legilor din România.

Organizatorul:

SC CORALI HOLIDAYS SRL

Reprezentant legal

DUMITRU LUCA

Manager

Călătorul (numele și prenumele)

.....

Semnătura:

Semnătura și stampila