

FORMULAR CU INFORMAȚII STANDARD PENTRU CONTRACTELE

PRIVIND PACHETE DE SERVICII DE CĂLĂTORIE

Combinăția 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. Societatea AEROVACANȚE SRL, o societate comercială organizată și funcționând conform legilor din România, înregistrată la Oficiul registrului Comerțului sub nr J40/14212/2015, CUI 35249170, cu sediul în București Sectorul 2, Strada Mântuleasa, Nr. 31, cam. 3, Etaj 1 va fi pe deplin responsabilă pentru executarea corespunzătoare a pachetului în ansamblu "Agenția organizatoare").

În plus, conform legislației, societatea AEROVACANȚE 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 devine insolventă

Informații suplimentare referitoare la principalele drepturi în temeiul Ordonanței Guvernului nr. 2/2018

Drepturi principale în temeiul Ordonanței Guvernului nr. 2/2018:

1. Călătorii vor primi toate informațiile esențiale privind pachetul anterior încheierii contractului privind pachetul de servicii de călătorie.
2. Există întotdeauna cel puțin un comerciant care răspunde pentru executarea corespunzătoare a tuturor serviciilor de călătorie incluse în contract.
3. 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.
4. Călătorii pot transfera pachetul unei alte persoane, în urma unei înștiințări efectuate în mod rezonabil și eventual a plății unor costuri suplimentare.
5. 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 organizatoare își rezervă dreptul de a crește prețul, călătorul are dreptul la o reducere de preț dacă apare o scădere a costurilor relevante.
6. Călătorii pot înceta contractul fără plata unei penalități de încetare și pot obține rambursarea integrală a oricăror plăți 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 și, după caz, la o despăgubire.
7. 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.
8. În plus, călătorii au posibilitatea de a înceta contractul în orice moment înainte de începerea executării pachetului, în schimbul achitării unei penalități de încetare adecvată și justificabilă.
9. 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 organizatoare nu remediază problema.

10. Călătorii au de asemenea dreptul la o reducere a prețului și/sau la plata unor despăgubiri pentru daune în cazul în care serviciile de călătorie nu sunt executate sau sunt executate în mod ne corespunzător.
11. Agenția organizatoare trebuie să ofere asistență în cazul în care călătorul se află în dificultate.
12. În cazul în care Agenția organizatoare intra în insolvență, plățile vor fi rambursate. În cazul în care aceasta intră în insolvență după începerea executării pachetului, iar transportul este inclus în pachet, repatrierea călătorilor este garantată. SC AEROVACANTE SRL a contractat protecția în caz de insolvență cu SC GERMAN ROMANIAN ASSURANCE SRL. Călătorii pot contacta această entitate sau, după caz, autoritatea competentă – Ministerul Turismului – cu sediul în București, Bd. Dinicu Goescu nr. 38, sector 1, poarta C, telefon: 0040213037837, email: registratura@mturism.ro, în cazul în care serviciile sunt refuzate din cauza insolvenței XY.

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.

Ordonanța Guvernului nr. 2/2018 poate fi accesată pe site-ul: <http://legislatie.just.ro/Public/detaliiDocument/204233>

Am luat cunoștință,

_____ (Nume și prenume călător)

_____ (semnătură)

_____ (Data)

INFORMAȚII PRECONTRACTUALE

(i)destinația (destinațiile) călătoriei, itinerariul și perioadele sejurului, cu datele corespunzătoare și, în cazul în care cazarea este inclusă, numărul de nopți incluse;

(ii)mijloacele de transport, caracteristicile și categoriile acestora, locurile, datele și orele de plecare și de întoarcere, duratele și locurile opririlor intermediare și ale legăturilor de transport. 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;

(iii)locația, principalele caracteristici și, după caz, categoria turistică a unităților de cazare conform normelor din țara de destinație;

(iv)serviciile de masă oferite;

(v)vizitele, excursiile sau alte servicii incluse în prețul total convenit al pachetului;

(vi)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;

(vii)dacă posibilitatea călătorului de a beneficia de alte servicii turistice depinde de comunicarea orală efectivă, limba în care vor fi furnizate serviciile respective;

(viii)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;

b)denumirea comercială și sediul social ale agenției de turism organizatoare și, dacă este cazul, ale agenției de turism intermediare, precum și numerele de telefon și, după caz, adresele de e-mail ale acestora;

AEROVACANȚE SRL, o societate comercială organizată și funcționând conform legilor din România, înregistrată la Oficiul registrului Comerțului sub nr J40/14212/2015, CUI 35249170, cu sediul în București Sectorul 2, Strada Mântuleasa, Nr. 31, cam. 3, Etaj 1 este agenția organizatoare a pachetului dvs.

c)prețul total al pachetului, inclusiv taxele și, dacă este cazul, toate comisioanele, tarifele, penalitățile de încetare și alte costuri suplimentare sau, atunci când aceste costuri nu pot fi calculate în mod rezonabil anterior încheierii contractului, o indicație cu privire la tipul de costuri suplimentare pe care călătorul ar putea să fie obligat să le suporte în continuare;

Pretul contractului este _____ RON (lei)/ _____ euro, plățibili în valuta indicată sau în echivalent lei la cursul BNR + 2% din ziua plății si cuprinde costul serviciilor de călătorie efective, comisionul Agentiei si T.V.A.

Pachetul de servicii este vandut de (nume agentie) in calitate de agentie internediară, in contul agentiei organizatoare.

Pretul contractului poate fi modificat, în sensul majorarii sau micșorarii, după caz, numai dacă modificarea are loc ca urmare a variațiilor:

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 de călătorie, taxele de aterizare sau comisioanele de îmbarcare sau debarcare în porturi și aeroporturi;

c) cursul de schimb valutar relevant pentru pachetul respectiv.

Indiferent de valoarea sa, o creștere de preț este posibilă numai dacă Agenția trimite călătorului o notificare clară și inteligibilă privind această creștere, însoțită de o justificare a creșterii respective și de un calcul, pe un suport durabil, cu cel puțin 20 de zile înainte de începerea executării pachetului de călătorie.

În cazul în care prețurile stabilite în contract sunt majorate cu peste 8% indiferent de motivele majorării, călătorul urmează să notifice Agenția în termen de 5 zile de la data notificării Agenției privind majorarea de preț indicând dacă acceptă majorarea de preț sau solicită încetarea contractului, caz în care aceasta din urmă va avea obligația de a rambursa călătorului toate sumele aferente călătoriei turistice platite de acesta, inclusiv comisionul, în termen de 14 zile de la data încetării.

d) modalitățile de plată, inclusiv orice sumă sau procentaj din preț care urmează să fie achitate sub formă de avans și calendarul pentru achitarea soldului sau garanțiile financiare care urmează să fie achitate sau furnizate de călător;

Modalitățile de plată a pretului contractului sunt:

1. Avansul se plătește după cum urmează:

a) în cazul serviciilor la cerere și a celor din oferta standard, minim 30 % din pretul contractului;

TERMENE DE PLATA OFERTA STANDARD:

- 30% din pretul pachetului de servicii de călătorie - la înscriere;
- 70% din pretul pachetului de servicii de călătorie - cu minim 30 zile înaintea plecării;

Procentul aferent primei plăți se va calcula în funcție de momentul înscrierii. Dacă înscrierea intervine cu mai puțin de 30 zile înaintea plecării, pachetul de servicii de călătorie se va achita integral.

În cazul nerespectării termenelor de plată, Organizatorul își rezervă dreptul de a anula rezervarea

b) în cazul biletelor de odihnă și/sau de tratament, avansul reprezintă minimum 10% din pretul contractului.

Avansul este reținut de Agenție cu titlu de penalitate, în situația în care călătorul renunță la contract din vina sa.

Efectuarea plății finale nu va fi solicitată cu mai mult de 5 zile înainte de data la care Agenția transmite călătorului documentele de călătorie în baza cărora călătorul poate efectua serviciile de călătorie achiziționate.

În cazul serviciilor comercializate pe baza de bilete de odihnă și/sau de tratament, Agenția poate aplica sistemul de vânzare în rate, acesta aplicându-se în baza acordului cu călătorul.

e) numărul minim de persoane necesar pentru ca serviciile din pachet să poată fi executate și termenul prevăzut la art. 13 alin. (5) lit. a) înainte de începerea executării pachetului până la care este posibilă încetarea contractului, dacă nu se întrunește acest număr;

f) informații generale despre cerințele legate de pașaport și vize, inclusiv termenele aproximative de obținere a vizelor și informații referitoare la formalitățile legate de sănătate în țara de destinație;

1. Documente necesare pentru călătorie

Cartea de identitate și/sau pașaportul trebuie să fie intacte, să nu prezinte urme de deteriorare!

Lista statelor care permit cetățenilor din România să călătorească doar cu cartea de identitate cuprind statele Uniunii Europene, Spațiul Schengen și Spațiul Economic European și poate fi consultată pe site-ul www.politiadefrontiera.ro și www.mae.ro/travel-conditions

Consultat

2. Formalități/Documente suplimentare

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, Agenția recomandă și consultarea site-ului Poliției de Frontieră: www.politiadefrontiera.ro ori la telefon: 0219590.

În cazul călătoriei cu minori, călătorul va deține împuternicire din partea părintelui sau reprezentantului legal ce nu îl însoțește și/sau orice alte documente suplimentare solicitate de poliția de frontieră (certificat de deces părinte, hotărâre judecătorească tutelă etc.

3. informații privind formalitățile legate de sănătate

Vă rugăm consultați mereu site-ul Ministerului Afacerilor Externe pentru alerte de călătorie privind starea de sănătate la destinație, grevă, război etc.: www.mae.ro/travel-alerts

g) 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, în conformitate cu art. 13 alin. (1) și (2);

Călătorul are dreptul să înceteze în orice moment, în tot sau în parte, contractul, caz în care este obligat să despăgubească Agenția pentru prejudiciul creat acesteia, cu excepția cazurilor de forță majoră definite conform legii. Despăgubirea se poate ridica maxim la valoarea pachetului de călătorie.

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

1. în cazul serviciilor de călătorie din oferta Inscriseri Timpurii (Early Booking EB)

- 30% din pretul pachetului de servicii de călătorie dacă renunțarea se face din momentul confirmării rezervării;
- 60% din pretul pachetului de servicii de călătorie dacă renunțarea se face după data de expirare a ofertei de tip EB.
- 100% din pretul pachetului de servicii de călătorie dacă renunțarea se face cu mai puțin de 30 zile înainte de plecarea.

2. în cazul serviciilor de călătorie externe,

- a) 30% din pretul pachetului de servicii, daca renuntarea se face cu mai mult de 30 de zile calendaristice înainte de data plecarii;
- b) 80% din pretul pachetului de servicii, daca renuntarea se face în intervalul 16-30 de zile înainte de data plecarii;
- c) 100% din pretul pachetului de servicii, daca renuntarea se face într-un interval mai mic de 16 zile înainte de plecare sau pentru neprezentarea la program.
- d) 100% din pretul din prețului pachetului de servicii, în cazul în care călătorul a achiziționat pachetul de servicii de călătorie din cadrul programului “ Early Booking “, indiferent de data la care călătorul solicită renunțarea.

3. În cazul serviciilor de călătorie interne:

- a) % din prețului pachetului de servicii, dacă renunțarea se face cu mai mult de zile calendaristice înainte de data începerii sejurului;
- b) % din prețului pachetului de servicii, dacă renunțarea se face într-un interval mai mic de zile calendaristice înainte de data începerii sejurului;
- c) % din prețului pachetului de servicii de călătorie, în cazul în care călătorul a achiziționat pachetul de servicii de călătorie din cadrul programului special (de exemplu “Litoralul pentru toti” etc.), indiferent de data la care călătorul solicită renunțarea.

h)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.

Sunteți asigurat pentru rambursarea cheltuielilor de repatriere și/sau a sumelor achitate în cazul insolvenței sau falimentului Agenției organizatoare având polita de asigurare nr IF-i 47751a GERMAN ROMANIAN ASSURANCE cu sediul în localitatea BUCUREȘTI valabila până la data de 15.12.2026 valoarea acoperită prin asigurare fiind în cuantum 10.000 privind rambursarea cheltuielilor de repatriere și/sau a sumelor achitate de către călători, afișată pe pagina web a agenției de turism.

În cazul în care Agenția/Agenția organizatoare nu efectuează repatrierea călătorului, călătorul are obligația de a anunța imediat asiguratorul prin telefon, fax sau e-mail . În această situație asiguratorul nu are obligația de a achita imediat contravaloarea cheltuielilor de repatriere, ci de a o rambursa după întoarcerea călătorului în România, în condițiile poliței de asigurare.

Călătorul poate solicita asiguratorului rambursarea sumelor achitate și/sau a cheltuielilor de repatriere, în termen de 15 (cincisprezece) zile calendaristice de la data încheierii derulării pachetului de servicii de călătorie sau de la data repatrierii în baza documentelor justificative transmise către asigurat prin scrisoare recomandată cu confirmare de primire. Călătorul are obligația să păstreze fotocopii de pe respectivele documente justificative.

Călătorul are obligația de a notifica asiguratorul, prin scrisoare recomandată cu confirmare de primire, solicitarea adresată asiguratului privind rambursarea sumelor achitate și/sau a cheltuielilor de repatriere, în termen de 5 (cinci) zile calendaristice de la data la care Asiguratul a confirmat de primire.

Evenimentul asigurat are loc în condițiile în care călătorul nu primește despăgubiri în termen de 15 (cincisprezece) zile de la confirmarea de primire de către asigurat a documentelor justificative.

În termen de 10 (zece) zile calendaristice de la data producerii evenimentului asigurat călătorul are obligația de a transmite asiguratorului, prin scrisoare recomandată cu confirmare de primire, cererea de despăgubire însoțită de documentele justificative.

Despăgubirea nu poate depăși suma achitată de călător în contractul de comercializare a pachetului de servicii de călătorie, precum și sumele necesare repatrierii acestuia, cu respectarea prevederilor legale.

Despăgubirea va fi plătită în termen de 30 (treizeci) de zile calendaristice de la data primirii de către asigurator a documentelor justificative de la călător.

Documentele justificative constau în:

- a) contractul de comercializare a pachetului de servicii de călătorie;
- b) confirmările de primire precizate la pct. 42, 43 și 44 din prezentul contract;
- c) fotocopiiile de pe documentele de plată a avansului (chitante, ordine de plată etc.), în cazul cererilor de rambursare a sumelor achitate de călător;
- d) fotocopiiile de pe documentele de transport și cazare, în cazul cererilor de rambursare a cheltuielilor de repatriere.

Societatea de asigurare are dreptul să solicite călătorului și alte documente justificative.

În cazul în care după plata despăgubirii asiguratul plătește debitul către călător, călătorul are obligația de a restitui asiguratorului despăgubirea primită, în termen de 5 (cinci) zile lucrătoare de la data primirii de la asigurat a sumelor reprezentând debitul.

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, ori a unui contract de asigurare pentru bagaje, asigurare storno pentru acoperirea eventualelor penalități de anulare.

Pachetele de călătorie nu includ asigurare medicală de călătorie și/sau asigurare storno. Recomandăm încheierea acestor tipuri de asigurări. **atenție! Asigurarea storno poate fi încheiată numai în ziua încheierii contractului de călătorie.** De reținut că în destinațiile în care este necesară viza de intrare, asigurarea medicală este obligatorie.

- i) Informații relevante și utile privind transportul cu avionul

În cazul achiziționării unui pachet de servicii de călătorie având în componență și asigurarea transportului pe cale aeriană, transportatorul aerian, fără a cere acordul agenției de turism care derulează programul de călătorie, are **dreptul de a modifica orele de zbor**. Prin urmare, Agenția nu este răspunzătoare pentru decolarea/aterizarea avioanelor la o altă oră decât cea înscrisă în programul de călătorie. Pentru aceste întârzieri, compania aeriană este obligată să asiste turiștii conform Regulamentului (CE) nr. 261/2004 al Parlamentului European și al Consiliului din 11 februarie 2004 de stabilire a unor norme comune în materie de compensare și de asistență a pasagerilor în eventualitatea refuzului la îmbarcare și anulării sau întârzierii prelungite a zborurilor și de abrogare a Regulamentului (CEE) nr. 295/91, 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. În cazul acestor pachete de servicii de călătorie, ziua de plecare și ziua de sosire nu sunt considerate zile de călătorie, acestea fiind destinate transportului.

De asemenea Agenția nu este răspunzătoare iar Călătorul nu poate invoca neîndeplinirea obligațiilor contractuale în cazul în care transportul include mai multe escale decât cele inițial prevăzute, precum și în cazul unor modificări de aeroport, modificări ale orelor de zbor, întârzieri de orice fel ori schimbarea transportatorului aerian, dacă, situațiile de forță majoră, politica comercială ori nevoile tehnice impun astfel de măsuri. Transportatorul aerian și/sau agenția organizatoare sunt răspunzătoare de astfel de modificări, în funcție de cauza adoptării măsurilor.

Atenție la condițiile de check-in comunicate de către Agenție și/sau direct de către compania aeriană. Este posibil ca unele companii aeriene să impună ca procedura de check-in să fie efectuată de către dvs în prealabil ajungerii la aeroport, într-un anumit termen determinat. Agenția nu este responsabilă să facă procedura de check-in și nu îi poate fi imputată nicio răspundere legat de aceasta.

Anumite companii aeriene pot impune taxe suplimentare pentru alocarea locului în avion și este posibil ca fără plata acestor taxe să nu vă fie alocate locuri alăturate cu ceilalți călători care vă însoțesc în călătorie.

Informații exacte privind politica de călătorie și/sau politica de taxe găsiți pe site-ul fiecărei companii aeriene și este important să le citiți și să le respectați întocmai.

NOTIFICARI SUPLIMENTARE VALABILE PENTRU TOATE TIPURILE DE OFERTE

- Orice modificare de nume sau tip de camera efectuată după înscriere dar înainte de emiterea documentelor de călătorie se va confirma sau infirma în funcție de condițiile furnizorilor prestatorului și va fi supusă plății unei taxe de modificare comunicată la momentul solicitării modificării.
- Schimbarea perioadei, a hotelului sau a destinației este considerată anulare (cu penalizările aferente) și refacerea rezervării în noile condiții de comercializare și de pret.
- Călătorul trebuie să depună în scris cererea de renunțare la pachetul de servicii de călătorie, cu număr de înregistrare la Agenția la care a achitat serviciile. În caz contrar cererea de renunțare nu este luată în considerare.
- În cazul în care călătorul care a contractat un pachet de servicii de călătorie cu agenția și a achitat un avans, nu se prezintă în termenul comunicat în scris pentru a achita ratele aferente sau restul de plată, contractul se consideră reziliat, iar agenția are dreptul să anuleze rezervările efectuate în beneficiul călătorului, cu reținerea penalizărilor prevăzute.

Atat pentru ofertele EARLY BOOKING cât și pentru ofertele STANDARD, penalizarea se calculează în procent 100%:

- în cazul anulării rezervării cu mai puțin de 31 zile înainte de data plecării;
- în cazul în care călătorul nu se prezintă la program, nu ajunge la timp la aeroport sau la locul de plecare;
- în cazul în care călătorul nu este lăsat să treacă una din frontierele de pe traseul excursiei, din motive care sunt legate exclusiv de persoana sa sau din motive care nu pot fi imputate Agenției sau nu poate pleca în călătorie pentru că nu are actele în regulă;
- în cazul în care călătorul nu respectă condițiile generale ale Agenției, prezintă acte incomplete sau false, nu are pasaport sau nu achită integral excursia în termenele stipulate;

Aceste penalizări se aplică la prețul pachetului de călătorie.

Toate sumele mentionate mai sus se vor retine de catre Agentie din avansul sau pretul total al pachetului de servicii de calatorie achitat de calator, fara a fi necesara interventia instantelor de judecata.

Ofertele speciale pot avea conditii de plata si retragere specifice. Aceste conditii speciale sunt comunicate odata cu oferta si fac parte integrala din contractul de comercializare a pachetelor de servicii de calatorie.

În cazul biletelor de odihna si/sau de tratament, pentru retragerea din vina călătorului se aplica urmatoarele penalizari:

a) daca cererea de restituire se depune în orice moment dupa achitarea avansului si pâna cel târziu cu 3 zile înainte de începerea sejurului, penalizarea este egala cu contravaloarea comisionului Agentiei cu T.V.A. aferenta;

b) daca cererea de restituire se depune într-un interval mai mic de 3 zile înainte de data începerii sejurului sau daca călătorul nu se prezinta în statiune la data înscrisa în bilet, penalizarea va fi de 100% din pret ori din valoarea încasata pâna la acea data de Agentie;

c) pentru biletele de odihna si/sau de tratament cumparate prin organizatii sindicale, Agentia va face restituirii numai în baza cererilor de renuntare contrasemnate si stampilate de reprezentantul organizatiei sindicale.

În cazul în care o ambasada refuza sa acorde viza de intrare pentru efectuarea pachetului de servicii, călătorului i se vor retine toate taxele achitate de Agentie prestatorilor directi, precum si cheltuielile de operare proprii acesteia.

Toate sumele menționate se vor reține de către Agenție din avansul sau prețul total al pachetului de servicii de călătorie achitat de călător, fără a fi necesară intervenția instanțelor de judecată.

Agentia va acorda despagubiri în functie de gradul de nerespectare a obligatiilor din contract. Agenția nu răspunde în situații de grevă, conflicte politice și de război, catastrofe, de pericol public, decizii de stat, pandemie, 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 Agenția.