Nr inregistrare:

**Contract de comercializare a pachetelor de servicii de calatorie  
nr. . . . . . . . . . . din data de . . . . . . . . . .**

**incheiat in agentie/la distanta** :

**SC HAPPY SUNRISE** **SRL** cu sediul social în Bucuresti, Str Istriei nr 20, bl 3E1, sc, A, et. 3, ap. 12, sector 3 ,

tel. 0721.58.53.58 e-mail contact@sunriseturism.ro ; [www.sunriseturism.ro](http://www.sunriseturism.ro) ; cont nr. RO32 RNCB 0831 1171 1264 0001 – RON ; RO05 RNCB 0831 1171 1264 0002– EUR, deschise la BCR – Camil Ressu, înregistrata la Registrul Comertului cu nr. J40/16243/2008, C.U.I. RO 24507168 , capital social 25.200 lei , prin agentia de turism **SUNRISE TURISM**, Brevet 6678 / 29.07.2002, titulara a licentei de turism 23 / 27.05.2019 , cu punct de lucru in Bucuresti, Str Mizil nr. 2C, cladirea SOCUM, et. 3, cam 315, sector 3, reprezentata de Gabriela Mihaescu – Administrator**,** denumita in continuare **Agentie**

şi

Călătorul/reprezentantul călătorului d-na/dl…………………………………………….. cu domiciliul în ……………………………………….legitimat cu C.I., seria……………., nr …………………………, CNP …………………………………………….., denumit in continuare călător (titular de contract),

**Calatori participanti la excursie:……………………………………**

Au convenit la încheierea prezentului contract:

1. **Obiectul contractului** îl constituie vânzarea către călător efectuată de Agentie, a pachetului de servicii de calatorie ce se regaseste in ofertele publicate pe site-ul **www.sunriseturism.ro** si/sau in oferte careconstituie parti-integrante la prezentul contract, si care este înscris în voucher, bilet de odihnă, tratament, bilet de excursie sau alt înscris anexat prezentului contract şi eliberarea documentelor de plată şi călătorie.
2. **Informaţii precontractuale**

2.1. Înainte de semnarea prezentului contract, călătorul trebuie să primească formularul cu informațiile standard (**Anexa 1**), precum și următoarele informații :

2.1.1. destinaţia (destinaţiile) călătoriei, itinerariul şi perioadele sejurului, cu datele corespunzătoare şi în cazul în care cazarea este inclusă, numărul de nopţi incluse;

2.1.2. mijloacele de transport, caracteristicile şi categoriile acestora, locurile, datele şi orele de plecare şi de întoarcere aproximative, duratele şi locurile opririlor intermediare şi ale legăturilor de transport.

2.1.3. locația, principalele caracteristici și, după caz, categoria turistică a unităţilor de cazare conform normelor din ţara de destinaţie;

2.1.4. serviciile de masă oferite;

2.1.5. vizitele, excursiile sau alte servicii incluse în preţul total convenit al pachetului;

2.1.6. dimensiunea aproximativă a grupului (atunci când este cazul);

2.1.7. limba în care vor fi furnizate serviciile turistice, dacă este cazul;

2.1.8. gradul de adecvare a călătoriei pentru persoanele cu mobilitate redusă și, la cererea călătorului, gradul de adecvare a călătoriei sau a vacanței, luând în considerare nevoile călătorului;

2.1.9. pentru călătoriile minorilor neînsoţiţi de părinţi, informaţii care să permită părinţilor stabilirea unui contact direct cu copilul sau cu responsabilul de la locul cazării copilului;

2.1.10. denumirea comercială şi sediul social ale agenţiei de turism organizatoare şi, dacă este cazul, ale agenţiei de turism intermediare, precum şi numerele de telefon şi, după caz, adresele de e-mail ale acestora;

2.1.11. prețul total, inclusiv taxele și orice costuri suplimentare;

2.1.12. modalitățile de plată;

2.1.13. numărul minim de persoane, respectiv 75% din capacitatea mijlocului de transport, necesar pentru ca serviciile din pachet să poată fi executate și termenul pentru posibila anulare din acest motiv;

2.1.14. cerințele legate de pașaport și vize, precum și informații referitoare la formalitățile legate de sănătate; 2.1.15. încetarea contractului oricând înainte de începerea executării pachetului, cu plata unei penalităţi de încetare corespunzătoare sau, după caz, a penalităţilor de încetare standardizate solicitate de Agenție;

2.1.16. asigurarea storno sau asigurarea medicala pe perioada călatoriei.

2.2.Informarea este considerată îndeplinită dacă călătorul a primit toate informațiile de la art. 2. pe un suport durabil (printate, email, site [www.sunriseturism.ro](http://www.sunriseturism.ro) )

2.3. Informaţiile precontractuale furnizate călătorului cu privire la serviciile de călătorie (2.1.1. - 2.1.8.; 2.1.11 - 2.1.15), sunt parte integrantă a contractului privind pachetul de servicii de călătorie şi nu pot fi modificate decât prin acordul explicit al părţilor contractante.

1. **Incheierea contractului**
   1. Contractul se încheie în momentul semnării lui de către călător sau prin acceptarea condiţiilor contractuale de servicii de călătorie în cazul celor achiziţionate la distanţă (e-mail, online).
   2. Conform Regulamentului (UE) 2016/679 cu privire la protectia datelor cu caracter personal, este necesar ca titularul de contract să dea o ”Declaraţie de consimțământ privind prelucrarea datelor personale” din **Anexa 2.**
   3. Contractul încetează de drept odată cu finalizarea prestării efective a pachetului de servicii de călătorie înscris în documentele de călătorie.
   4. Informatiile privind statele pe teritoriul cărora, la data încheierii prezentului contract, este decretată stare de urgență ori când Ministerul Afacerilor Externe din Romania a formulat alerte de călătorie, sub formă de avertismente sau atenționări, sunt publice si pot fi consultate accesând **www.mae.ro/travel-alerts** . Călătorul va încheia prezentul contract fiind informat asupra acestor informații sau alerte.
2. **Preţul contractului si modalitati de plata**
   1. Preţul total al pachetului de servicii de calatorie este de .................... si include costul serviciilor de calatorie efective, comisionul Agenţiei și TVA. Dacă preţul nu este specificat în prezentul contract, atunci acesta este specificat în bonul de comandă, alte documente de călătorie sau pe factură.
   2. Modalităţi de plată: la încheierea contractului se percepe un avans de ....................... din preţul stabilit sau, după caz, se va efectua plata integrală a contravalorii pachetului de servicii de calatorie
   3. Plata diferentei se va face conform termenelor inscrise in Informatiile precontractuale si/sau in oferta turistica anexata prezentului contract. Depasirea termenului de plata determina aplicarea unei penalitati de 0,1% pentru fiecare zi de intarziere, procent aplicat la suma scadenta si neachitata.
   4. Facturarea și plata serviciilor de călătorie interne se vor efectua în LEI.
   5. Facturarea serviciilor de călătorie externe se va efectua în EURO, iar plata acestora se poate realiza într-o singură monedă, EURO sau în LEI la cursul de vânzare (casa de schimb) de inchidere (LAST) din ziua facturarii , comunicat de Alpha Bank, conform art. 290 alin. 2 Cod Fiscal.
   6. Calatorul poate achita contravaloarea pachetului de servicii de calatorie achizitionat de la Agentie organizatoare, intr-una dintre modalitatile urmatoare:

a) in numerar, prin depunere la ghiseul unitatilor bancare la care Agentia are conturi deschise,

b) in numerar la sediul Agentiei

c) prin transfer bancar in conturile Agentiei

Fiecare parte isi asuma, fara vreo pretentie imputabila celeilalte parti, comisioanele si spezele bancare practicare de catre institutia bancara cu care a ales sa colaboreze.

* 1. In cazul nerespectarii termenelor de plata Agentia are dreptul de a anula rezervarea. Calatorul declara ca a luat cunostinta de prevederile prezentei clauze, cu al carui continut este de acord.
  2. Pretul pachetului de servicii de calatorie poate fi marit ca o consecinţă directă a schimbărilor legate de cel puţin unul dintre următoarele aspecte:

a) preţul transportului de pasageri care rezultă din costul carburanţilor sau al altor surse de energie;

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

c) cursul de schimb relevant pentru pachetul respectiv.

In situatia cresterii pretului pachetului de servicii achizitionat agenţia organizatoare, va trimite călătorului o notificare clară şi inteligibilă privind această creştere, însoţită de o justificare a creşterii respective şi de un calcul, pe un suport durabil, cu cel puţin 20 de zile înainte de începerea executării pachetului.

1. **. Drepturile şi obligaţiile Agentiei Organizatoare** 
   1. Agenţia organizatoare se obligă să furnizeze călătorului toate informațiile prevăzute la cap. 2. din prezentul contract.
   2. Înainte de începerea executării pachetului, Agenția organizatoare își rezervă dreptul de a modifica în mod unilateral clauzele nesemnificative ale contractului privind pachetul de servicii de călătorie, cu excepția preţului contractului, cu informarea călătorului cu privire la modificarile efectuate, pe un suport durabil.
   3. În cazul în care, înainte de începerea executării pachetului, Agenția este constrânsă să modifice semnificativ oricare dintre principalele caracteristici ale serviciilor de călătorie (2.1.1 – 2.1.8).) sau nu poate îndeplini cerinţele speciale ale călătorului pe care le-a acceptat, are obligația de a informa călătorul, fără întârzieri nejustificate, pe un suport durabil, cu privire la aceste modificări și la consecințele lipsei reacției călătorului în termenul prevăzut la art**. 6.2.** și, după caz, la pachetul de substituție oferit și prețul acestuia. Schimbarea locului de cazare se consideră modificare semnificativă a contractului, iar Agenția organizatoare va oferi cea mai apropiată variantă din locația respectivă de o calitate echivalentă sau superioară
   4. În cazul achiziţionării unui pachet de servicii de călătorie având în componenţă şi asigurarea transportului pe cale aeriană, Agenţia organizatoare nu este răspunzătoare pentru decolarea/aterizarea avioanelor la o altă oră decât cea înscrisă în programul de călătorie. Pentru întârzieri, compania aeriană este obligată să asiste călătorii conform Regulamentului (CE) nr. 261/2004 al Parlamentului European şi al Consiliului din 11 februarie 2004 de stabilire a unor norme comune în materie de compensare şi de asistenţă a pasagerilor în eventualitatea refuzului la îmbarcare şi anulării sau întârzierii prelungite a zborurilor şi de abrogare a Regulamentului (CEE) nr. 295/91, implementat prin HG nr. 1.912/2006.
   5. În cazul pachetelor de servicii de călătorie, ziua de plecare şi ziua de sosire nu sunt considerate zile turistice, acestea fiind destinate transportului.
   6. Agenţia organizatoare poate modifica preţul contractului în sensul majorării acestuia, numai dacă modificarea are loc ca urmare a variaţiilor costurilor de transport, a nivelului taxelor sau al comisioanelor aplicabile serviciilor de călătorie incluse in contract, inclusiv taxele turistice, taxele de aterizare sau comisioanele de îmbarcare sau debarcare în porturi şi aeroporturi, ori a cursului de schimb valutar relevant pentru pachetul respectiv și numai după trimiterea unei notificări, însoțită de o justificare a creșterii respective și de modul de calcul, pe un suport durabil, cu cel puțin 20 de zile calendaristice înainte de începerea executării pachetului.
   7. Daca Agenția organizatoare este constrânsă să mărească preţul pachetului cu mai mult de 8% din prețul total al pachetului, informează călătorul, pe un suport durabil, cu cel puțin 20 de zile calendaristice înainte de începerea executării pachetului.
   8. Agenția organizatoare poate aplica o reducere a prețului, după încheierea contractului şi înainte de începerea executării pachetului, care să corespundă unei scăderi a costurilor prevăzute la art. 5.6., aceasta având dreptul să deducă cheltuielile administrative efective din rambursarea datorată călătorului. La cererea călătorului, Agenția organizatoare prezintă dovezi ale cheltuielilor administrative respective.
   9. În cazul în care, după începerea călătoriei turistice, o parte semnificativă din serviciile de călătorie prevăzute în contract nu poate fi executată astfel cum s-a convenit în contractul privind pachetul de servicii de călătorie, Agenția organizatoare oferă, fără costuri suplimentare pentru călător următoarele:
2. servicii alternative corespunzătoare pentru continuarea derulării pachetului, pe cât posibil echivalente sau de mai bună calitate decât cele specificate în contract. În cazul schimbării cazării, se consideră a fi serviciu alternativ corespunzător pentru continuarea derulării pachetului oferirea cazării în aceeaşi locaţie, în cea mai apropiată variantă faţă de cea iniţială;
3. reducerea adecvată a prețului, în cazul în care serviciile alternative propuse, au drept consecinţă un pachet de o calitate mai scăzută decât cea specificată în contractul privind pachetul de servicii de călătorie;
4. educerea preţului şi/sau la despăgubiri pentru serviciile neprestate, fără a înceta contractul de servicii privind pachetul de călătorie, în cazul în care este imposibil să se furnizeze servicii alternative sau călătorul respinge serviciile alternative propuse;
5. transportul retur al călătorului la locul de plecare ori în alt loc agreat de acesta cu transport echivalent, fără întârzieri nejustificate și fără costuri suplimentare.
   1. Agenția organizatoare poate reduce corespunzător prețul pachetului pentru orice perioadă în care a existat o neconfomitate constatată pe parcursul executării unui serviciu de călătorie inclus în contractul privind pachetul de servicii de călătorie, cu excepția cazului în care neconformitatea este imputabilă călătorului.
   2. Agenţia organizatoare este răspunzătoare pentru daunele pe care le suferă călătorul ca urmare a existenței neconformității, cu excepţia cazurilor în care neconformitatea:
6. este imputabilă călătorului;
7. este imputabilă unei părţi terţe care nu are legătură cu furnizarea serviciilor de călătorie incluse în contractul privind pachetul de servicii de călătorie şi este imprevizibilă sau inevitabilă;
8. este provocată de cauze de forţă majoră sau de circumstanţe inevitabile şi extraordinare, pe care nici Agenţia, nici prestatorii de servicii nu le puteau prevedea sau evita.
   1. Agenţia poate înceta contractul privind pachetul de servicii de călătorie şi poate oferi călătorului rambursarea completă a tuturor plăţilor efectuate pentru pachet, dar nu este răspunzătoare de plata unor despăgubiri suplimentare, în unul din următoarele cazuri:
9. numărul de persoane înscrise pentru participarea la pachetul respectiv este mai mic decât numărul minim stabilit în contract, iar Agenția organizatoare îl înştiinţează, în timp util, pe călător cu privire la încetarea contractului, dar nu mai târziu de :

* 20 de zile înainte de începerea executării pachetului, în cazul călătoriilor care durează mai mult de 6 zile;
* 7 zile înainte de începerea executării pachetului, în cazul călătoriilor care durează între 2 - 6 zile;
* 48 ore înainte de începerea executării pachetului, în cazul călătoriilor care durează mai puţin de 2 zile

1. nu poate executa contractul în caz de forţă majoră (**definită în art. 7.10.)** sau din cauza unor circumstanţe inevitabile şi extraordinare, pe care Agenţia nu le poate prevedea sau evita precum și în caz de neîndeplinire a numărului minim de persoane ca urmare a unor renunţări de ultimă oră sau a neobţinerii vizelor pentru toţi participanţii, iar Agenția înştiinţează călătorul cu privire la încetarea contractului, fără întârziere şi înainte de începerea executării pachetului.
   1. În situațiile prevăzute la cap 5.12., Agenția poate oferi călătorului soluții alternative, pe cât posibil echivalente calitativ, în condiții similare de transport și cazare, fără a fi însă obligată la plata unor despăgubiri suplimentare sau a altor cheltuieli ce nu sunt incluse în pachet.
   2. Agenţia organizatoare are obligaţia să comunice călătorului, în scris sau prin alt suport durabil, cu cel putin 2 zile calendaristice înainte de data plecării, următoarele informaţii: orele programate de plecare/întoarcere, escale şi legături, date de contact in cazul acestea au fost modificate.
   3. Agenţia acordă asistenţă adecvată fără întârzieri nejustificate călătorului aflat în dificultate, inclusiv în circumstanţe inevitabile şi extraordinare, în special prin:

a) furnizarea de informaţii corespunzătoare privind serviciile de sănătate, autorităţile locale şi asistenţa consulară;

b) . efectuarea comunicărilor la distanţă şi sprijinirea călătorului în găsirea unor servicii de călătorie alternative.

5.16 . Agenţia are posibilitatea de a pretinde un comision rezonabil pentru o astfel de asistenţă în cazul în care călătorul este cel care a provocat situaţia de dificultate în mod intenţionat sau din propria neglijenţă. Comisionul nu depăşeşte în niciun caz costurile efective suportate de Agenție.

* 1. Agenţia de turism organizatoare este responsabilă de buna executare a serviciilor de călătorie incluse în contractul privind pachetul de servicii de călătorie, indiferent dacă aceste servicii urmează să fie furnizate de aceasta sau de un alt furnizor de servicii de călătorie.
  2. În măsura în care este imposibil să se asigure întoarcerea călătorului astfel cum s-a convenit în contractul privind pachetul de servicii de călătorie din cauza unor circumstanţe inevitabile şi extraordinare, Agenția organizatoare suportă costul cazării necesare, pe cât posibil de categorie echivalentă, pentru o perioadă care nu depăşeşte 3 nopţi pe călător. Dacă în legislaţia specifică privind drepturile pasagerilor, sunt prevăzute perioade mai lungi aplicabile mijloacelor de transport relevante pentru întoarcerea călătorului, se aplică perioadele respective.
  3. În cazul în care călătorul, care a contractat un pachet de servicii de călătorie pentru care a achitat un avans nu mai achită, în termenele specificate pe factura sau în bonul de comandă, ratele aferente sau restul de plată, contractul se consideră încetat de drept, iar Agenţia are dreptul de a anula rezervările efectuate în beneficiul călătorului cu reţinerea din avans a penalităților prevăzute **la art. 7.**  Diferența, dacă există, se va rambursa călătorului.
  4. În situația de suprarezervare (overbooking) a unui hotel, determinată de activitatea hotelierilor, înainte sau după începerea călătoriei, Agenția este obligată să ofere o altă variantă de hotel în aceeași zonă sau într-o zonă cât mai apropiată, la aceeași categorie sau de o categorie superioară fără să modifice prețul.

**6. Drepturile şi obligaţiile călătorului**

6.1 . Călătorul poate transfera contractul privind pachetul de servicii de călătorie unei persoane care îndeplineşte toate condiţiile aplicabile contractului respectiv, după ce notifică Agenția organizatoare , pe un suport durabil, cu cel puţin 7 zile lucrătoare înainte de începerea executării pachetului despre acest transfer. Condițiile transferului sunt următoarele:

a) Persoana care transferă contractul privind pachetul de servicii de călătorie şi persoana căreia îi este transferat contractul răspund în solidar pentru achitarea soldului şi a tuturor comisioanelor, tarifelor şi altor costuri suplimentare generate de acest transfer.

b) Agenţia informează persoana care transferă contractul cu privire la costurile efective ale transferului. Aceste costuri sunt rezonabile şi nu depăşesc costurile suportate efectiv de Agenţie ca urmare a transferului contractului privind pachetul de servicii de călătorie.

c) Agenţia prezintă persoanei care transferă contractul dovezi cu privire la costurile suplimentare, comisioanele sau alte costuri generate de transferarea contractului privind pachetul de servicii de călătorie.

6.2 Călătorul trebuie să informeze Agenția, în termen de maxim 5 zile lucrătoare de la primirea notificărilor prevăzute la art**. 5.3. și 5.7**., cu privire la hotărârea sa de a opta pentru acceptarea modificărilor propuse sau pentru încetarea contractului, fără a plăti vreo penalitate de încetare.

6.3 În cazul în care călătorul nu comunică Agenției opțiunea sa sau decide să participe la călătoria asupra căreia s-au operat modificările prevăzute în art. **5.3. și art. 5.7.,** se va considera că modificările au fost acceptate, iar călătorul nu va putea solicita despăgubiri ulterioare**.**

**6.4**  În cazul în care călătorul optează pentru încetarea contractului privind pachetul de servicii de călătorie, acesta are dreptul:

a) să accepte un alt pachet, atunci când este oferit de Agenție, dacă este posibil, de o calitate echivalentă sau superioară;

b) să accepte un pachet de servicii de călătorie de o calitate inferioară, cu reducerea corespunzătoare a prețului sau un pachet cu un preț mai redus ;

c) să i se ramburseze toate plăţile efectuate în virtutea contractului în cazul în care călătorul nu acceptă un alt pachet.

6.5 Călătorul poate înceta contractul privind pachetul de servicii de călătorie în orice moment înainte de începerea executării pachetului, având dreptul la rambursarea plăților efectuate, cu scăderea penalității de încetare corespunzătoare.

6.6 În cazul în care, călătorul încetează contractul datorită unor circumstanțe inevitabile și extraordinare care se produc la locul de destinație sau în vecinătatea imediată a acestuia și care afectează în mod semnificativ executarea pachetului sau transportul pasagerilor la destinaţie, nu va plăti nici o penalitate de încetare.

6.7 Călătorul are dreptul să solicite Agenţiei o despăgubire în cazul în care Agenţia încetează contractul privind pachetul de servicii de călătorie, cu excepția cazurilor prevăzute de art**. 5.12**.

6.8 Călătorul poate respinge serviciile alternative propuse de Agenție potrivit **art. 5.9**., doar în cazul în care acestea nu sunt comparabile cu ceea ce s-a convenit în contractul privind pachetul de servicii de călătorie sau reducerea de preţ acordată este inadecvată.

6.9 Călătorul are obligaţia să respecte următorul program de acordare a serviciilor de călătorie: cazarea (check-in) se face, de regulă, după ora 14,00 a zilei de intrare şi se termină (check-out), de regulă, până la ora 12,00 a zilei de ieşire înscrise pe documentele de călătorie (voucher). Eventualele costuri suplimentare generate de neeliberarea spaţiilor de cazare până cel târziu la orele specificate mai sus cad în sarcina exclusivă a călătorului.

6.10 Călătorul este obligat să achite la recepţia unităţii hoteliere taxa de staţiune, taxa de salubritate, precum şi alte taxe locale, fără a putea pretinde despăgubiri sau returnarea sumelor de la Agenţie

6.11 Călătorul este obligat să prezinte la recepţia unităţii hoteliere actele sale de identitate, precum şi documentul de călătorie eliberat de Agenţie (voucher, etc.) în vederea acordării serviciilor de călătorie.

6.12 Călătorul ia la cunoştinţă că alte servicii pe care le achiziţionează care nu fac parte din contractul cu Agenția sunt în stricta responsabilitate a prestatorului local şi sunt guvernate de legislaţia ţării de destinaţie, Agenția neavând nicio responsabilitate asupra prestaţiilor în cauză.

6.13 Dacă pentru efectuarea călătoriei este necesară îndeplinirea de către călător a unor formalităţi suplimentare (de exemplu, călătoria împreună cu minori, situaţia în care numele călătorului este schimbat ca urmare a căsătoriei/desfacerii ei etc.), acesta are obligaţia de a îndeplini toate cerinţele legale. Pentru o informare optimă, Agenţia recomandă şi consultarea site-ului **www.politiadefrontiera.ro .** În cazul în care călătorul nu îşi respectă obligaţia de a se informa cu privire la formalităţile suplimentare necesare în vederea efectuării călătoriei care nu sunt în sarcina Agenţiei (de exemplu, în cazul călătoriei cu minori, împuternicire din partea părintelui sau reprezentantului legal ce nu îl însoţeşte sau orice alte documente suplimentare - enumerarea fiind exemplificativă), Agenţia este exonerată de orice răspundere în cazul imposibilităţii efectuării călătoriei.

6.14 Agenţia recomandă călătorilor contactarea acesteia cu 24 de ore înainte de plecare pentru reconfirmarea detaliilor de îmbarcare (orar de zbor, loc de îmbarcare etc.).

6.15 În cazul în care o singură persoană angajează servicii de călătorie pentru un număr mai mare de călători, condiţiile contractuale se extind în mod automat asupra întregului grup pentru care au fost achitate serviciile. 6.16 Călătorul este obligat să folosească mijloacele de transport, camera de hotel şi bunurile din dotarea acesteia ca un bun proprietar şi potrivit destinaţiei lor. Agenţia nu se face vinovată de eventualele pagube produse sau vătămări suferite de călător ca urmare a nerespectării acestui alineat.

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

6.18 . 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 şi autorităţile din ţara respectivă fac cheltuieli de orice natură cu acesta, călătorul respectiv are obligaţia de a suporta toate aceste cheltuieli.

**7. Penalități, rambursări și despăgubiri**

7.1. În cazul în care călătorul anulează/încetează, contractul privind pachetul de servicii de călătorie, în orice moment înainte de începerea executării pachetului, datorează Agenţiei penalități după cum urmează:

a) 25 euro/persoana + diferențe de pret rezultate ca urmare a anulării serviciilor turistice, dacă anularea se face cu mai mult de 30 zile calendaristice înainte de data plecării. Penalizarea este valabila și în cazul achiziționării doar a biletelor charter avion, fără alte servicii

b) 50 % din preţul pachetului de servicii, dacă renunţarea se face în intervalul 16 - 30 de zile calendaristice înainte de data plecării (inclusiv a biletelor charter);

c) 100% din preţul pachetului de servicii, dacă anularea se face cu mai puțin de 15 zile calendaristice înainte de data plecării (inclusiv a biletelor charter);

d) Penalizarile pentru biletele de avion pe curse regulate sunt specificate la achiziționare, în funcție de condițiile impuse de fiecare transportator.

e) În cazul anumitor pachete cu condiții speciale (oferte speciale, EB, etc.) impuse de către furnizori, penalitățile vor fi menționate distinctiv în cadrul ofertelor și vor anula oricare alte condițiii specificate anterior.

f) Penalizarile de la pct. a, b si c sunt valabile si în cazul achiziționării doar a biletelor charter de avion, fara alte servicii ;

7.2. În cazul în care călătorul nu ajunge la timp la aeroport sau la locul de plecare/destinaţie, 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 teritoriului ţării, din alte motive ce ţin de persoana acestuia, penalitatea va fi de 100 %.

7.3. Călătorul trebuie să depună în scris cererea de încetare a pachetului de servicii de călătorie la Agenţia la care a achitat serviciile. În caz contrar, cererea de încetare nu este luată în considerare.

7.4. În cazul în care călătoria nu a început, valoarea despăgubirii este egală cu valoarea sumelor achitate efectiv de către călător, în baza contractului privind pachetele de servicii de călătorie, în măsura în care serviciile relevante nu sunt furnizate ca urmare a insolvenței Agenției.

7.5. În cazul în care în contractul privind pachetele de servicii de călătorie este inclus transportul de pasageri și călătorul se află în imposibilitatea întoarcerii la locul de plecare, datorită insolvenței Agenției, despăgubirea este egală cu contravaloarea serviciilor de călătorie neprestate călătorului și achitate de acesta, la care se adaugă costul repatrierii.

7.6. Agenția efectuează rambursările prevăzute în prezentul contract, fără întârzieri nejustificate şi, în orice caz, nu mai târziu de 14 zile lucrătoare de la data încetării contractului privind pachetul de servicii de călătorie. 7.7. În cazul rambursării prevăzută în art. 6.5., se va scădea penalitatea de încetare corespunzătoare din valoarea rambursării.

7.8. Călătorul are dreptul să primească despăgubiri adecvate din partea Agenției pentru orice daune pe care le suferă ca urmare a unei neconformităţi. Despăgubirea se acordă fără întârzieri nejustificate.

7.9. Călătorul nu are dreptul la despăgubiri în cazurile enumerate de art. 5.11 și art. 5.12.

7.10. Agenţia nu răspunde în caz de forță majoră, care este definită ca fiind orice eveniment extern, imprevizibil, absolut invincibil si inevitabil, cum ar fi grevă, conflict politic, război, calamităţi naturale (cutremur, inundații, furtună etc), incendii, epidemii, pericol public, atac terorist, embargou internaţional, interdicţii ale organelor de administraţie publică etc., precum şi în cazul în care companiile aeriene stabilesc limite de răspundere.

7.11. Toate sumele menţionate la prezentul articol se vor reţine de către Agenţie din avansul sau preţul total al pachetului de servicii de călătorie achitat de călător, fără a fi necesară intervenţia instanţelor de judecată. 7.12. Drepturile la despăgubiri sau la reducerea preţului nu aduc atingere drepturilor călătorilor în temeiul regulamentelor și convenţii internaţionale aplicabile.

7.13. În cazul unor evenimente invocate de călători (îmbolnăviri, decese), care se vor dovedi cu acte, penalitățile aplicate vor fi cele percepute de furnizorii serviciilor de călătorie. În acest caz, călătorul își poate recupera sumele achitate prin activarea asigurării storno

**8. Reclamaţii**

8.1. În cazul în care unul din serviciile de călătorie nu se execută în conformitate cu contractul privind pachetul de servicii de călătorie, călătorul are obligația de a informa în scris, de la fața locului și fără întârzieri nejustificate, atât reprezentantul Agenţiei, cât şi prestatorii de servicii de călătorie (conducerea hotelului, a restaurantului, reprezentanţii locali ai Agenției organizatoare), 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, ţinând cont de circumstanţele cazului.

Datele de contact ale Agenţiei SUNRISE TURISM : 0721.58.53.58 , [contact@sunriseturism.ro](mailto:contact@sunriseturism.ro) unde călătorul poate solicita asistență atunci când se află în dificultate sau poate reclama orice neconformitate sesizată în timpul executării pachetului.

8.2. În cazul în care prestatorii de servicii de călătorie refuză nejustificat sau nu rezolvă neconformitatea reclamată de călător și nu invocă cazurile prevăzute la art. 8.3., acesta trebuie să contacteze, de la fața locului, Protectia consumatorului din țara respectivă **GRECIA**: General Secretariat for Consumer Protection/ Secretariatul General pentru Protectia Consumatorului - Kaniggos Sq., GR-10181 Athens, www.efpoIis.gr, tel:+30 210 3893437, fax:+30 210 3842642/+30 210 3829640; Consumers' Protection Centre - KEPKA / Centrul pentru Protectia Consumatorului - 32 Vas.Irakleiou str., GR-54624 Thessaloniki, www.kepka.org, tel:+30 231 0233333/+30 231 0269449,fax:+30 231 0242211;

8.3. Atât Agenţia, cât şi prestatorul de servicii de călătorie vor acţiona pentru remedierea neconformității, cu excepţia unuia din următoarele cazuri:

a) neconformitatea nu poate fi remediată;

b) remedierea implică cheltuieli disproporţionate, ţinând cont de anvergura neconformităţii şi de valoarea serviciilor de călătorie afectate

. 8.4. Fără a aduce atingere excepţiilor prevăzute la art. 8.3. în cazul în care Agenția nu remediază neconformitatea într-un termen rezonabil stabilit de călător, acesta poate face el însuşi acest lucru şi poate solicita rambursarea cheltuielilor necesare. Călătorul nu trebuie să specifice un termen dacă Agenția refuză să remedieze neconformitatea sau dacă este necesară o remediere imediată.

8.5. În cazul în care neconformitatea afectează în mod substanţial executarea pachetului, iar Agenția a omis să o remedieze într-un termen rezonabil stabilit de către călător, acesta poate înceta contractul privind pachetul de servicii de călătorie fără plata unei penalităţi de încetare şi, după caz, poate să ceară reducerea preţului şi/sau despăgubiri.

8.6. Călătorul poate trimite cereri sau reclamaţii în legătură cu executarea pachetului, într-un termen rezonabil după întoarcerea din călătorie, în mod direct agenţiei de turism organizatoare . Aceasta va comunica călătorului modul de soluționare a reclamației, în termen de 30 de zile de la primirea acesteia

. 8.7. Călătorul are posibilitatea să apeleze și la entitatea de soluționare alternativă a litigiilor (entitatea SAL), care soluționează litigiile în conformitate cu O.G. nr. 38/2015 privind soluţionarea alternativă a litigiilor dintre consumatori şi comercianţi, precum şi la platforma europeană de soluţionare

**9. Asigurări**

9.1. Călătorul este asigurat pentru rambursarea cheltuielilor de repatriere şi/sau a sumelor achitate de acesta, în cazul insolvabilităţii sau falimentului Agenţiei, la următoarea societatei de asigurare:

**GERMAN ROMANIAN ASSURANCE SA** cu sediul in Bucuresti, str Emil Girleanu 11, bl A8, Ap 49, sector 3, tel. 021.321.74.28 fax .021.320.2016

Polita de Asigurare privind protectia in caz de insolventa a agentiei de turism organziatoare este: Polita de Asigurare seria IF – i nr. 3006 / 01.04.2019 si este valabila pâna la data de 02.04.2020

Polita de asigurare este afisata pe pagina web a agentiei de turism <http://www.sunriseturism.ro>

9.2. Conform O.G. nr. 2/2018 polițele de asigurare acoperă numai pachetele de călătorie nu și rezervările individuale sau biletele de avion care nu sunt asigurate în cazul insolvenței Agenției.

**10. Documentele contractului.**

10.1. Constituie parte integrantă din contract următoarele: voucherul, biletul de odihnă/tratament, biletul de excursie, bonul de comandă, după caz; programul turistic, cataloage/pliante/oferte, formularul cu informațiile standard, declaraţia de consimțământ privind prelucrarea datelor personale, datele de la Protecția Consumatorului, precum și alte înscrisuri/site-ul www. Sunriseturism.ro , ale Agenţiei puse la dispoziţia călătorului, în format tipărit sau pe alt suport durabil.

**11. Dispoziţii finale**

11.1. Prezentul contract a fost încheiat în două exemplare, câte unul pentru fiecare parte. 11.2. Comercializarea pachetelor de servicii de călătorie și servicii de călătorie asociate se va face în conformitate cu prevederile prezentului contract şi cu respectarea prevederilor O. G. nr. 2/2018 privind pachetele de servicii de călătorie şi serviciile de călătorie asociate.

11.3. Toate unităţile de cazare, precum şi mijloacele de transport sunt clasificate de către organismele abilitate ale ţărilor de destinaţie, conform procedurilor interne şi normativelor locale, acolo unde acestea există, care diferă de la o ţară la alta şi de la un tip de destinaţie la altul.

11.4. Călătorul declară că Agenţia l-a informat complet cu privire la condiţiile de comercializare a pachetelor de servicii de călătorie și servicii de călătorie asociate, în conformitate cu prevederile O. G.nr. 2/2018 privind pachetele de servicii de călătorie şi serviciile de călătorie asociate.

11.5. Litigiile apărute între părţi se rezolvă pe cale amiabilă, în caz contrar părţile înţeleg să se adreseze instanţelor de judecată competente.

11.6. Contractul va fi interpretat conform legilor din România.

Prezentul contract a fost încheiat în două exemplare originale, ambele cu aceeasi valoare juridica, câte un exemplar pentru fiecare parte.

Agentie Organizatoare, Calator,

SC Happy Sunrise SRL

SUNRISE TURISM Nume si premune

....................................................................

Semnatura

Reprezentata de (nume, prenume)

MIHAESCU GABRIELA

Functia ADMINISTRATOR

Semnatura/Stampila

**ANEXA 1 Formular cu informaţii standard pentru contractele privind pachete de servicii de călătorie**

Combinaţia de servicii de călătorie pusă la dispoziţia dumneavoastră este un pachet în înţelesul Ordonanţei Guvernului nr. 2/2018. Prin urmare, veţi beneficia de toate drepturile UE care se aplică pachetelor. SC HAPPY SUNRISE SRL va fi pe deplin responsabilă pentru executarea corespunzătoare a pachetului în ansamblu. În plus, conform legislaţiei, **SC HAPPY SUNRISE SRL** deţine protecţie pentru a vă rambursa plăţile şi, în cazul în care transportul este inclus în pachet, pentru a asigura repatrierea dumneavoastră în cazul în care devine insolventă. Informaţii suplimentare referitoare la principalele drepturi în temeiul Ordonanţei Guvernului nr. 2/2018 [www.anat.ro/wp-content/uploads/2013/09/OG-2\_2018.pdf](http://www.anat.ro/wp-content/uploads/2013/09/OG-2_2018.pdf)

Urmărind hyperlinkul, călătorul va primi următoarele informaţii:

Drepturile principale în temeiul Ordonanţei Guvernului nr. 2/2018:

- Călătorii primesc toate informaţiile esenţiale privind pachetul anterior încheierii contractului privind pachetul de servicii de călătorie.

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

- Călătorilor li se pune la dispoziţie un număr de telefon de urgenţă sau detaliile unui punct de contact unde pot lua legătura cu agenţia de turism organizatoare sau cu agentul de turism.

- Călătorii pot transfera pachetul unei alte persoane, în urma unei înştiinţări efectuate în mod rezonabil şi eventual a plăţii unor costuri suplimentare.

- Preţul pachetului poate fi mărit numai dacă cresc costurile specifice (de exemplu, preţurile carburanţilor) şi dacă acest lucru este prevăzut în mod expres în contract, şi în orice caz nu mai târziu de 20 de zile înainte de începerea executării pachetului. În cazul în care creşterea preţului este mai mare de 8% din preţul pachetului, călătorul poate înceta contractul. În cazul în care agenţia de turism organizatoare îşi rezervă dreptul de a creşte preţul, călătorul are dreptul la o reducere de preţ dacă apare o scădere a costurilor relevante.

- Călătorii pot înceta contractul fără plata unei penalităţi de încetare şi pot obţine rambursarea completă a oricăror plăţi în cazul în care oricare dintre elementele esenţiale ale pachetului, altul decât preţul, 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 şi, după caz, la o despăgubire. - Călătorii pot înceta contractul fără plata unei penalităţi de încetare, înainte de începerea executării pachetului, în circumstanţe excepţionale, de exemplu în cazul unor probleme grave de securitate la destinaţie 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 penalităţi de încetare adecvat şi justificabil. - 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 penalităţi de încetare, în cazul în care serviciile nu sunt executate în conformitate cu contractul şi acest fapt afectează în mod substanţial executarea pachetului, iar agenţia de turism organizatoare nu remediază problema.

- Călătorii au de asemenea dreptul la o reducere a preţului şi/sau la plata unor despăgubiri pentru daune în cazul în care serviciile de călătorie nu sunt executate sau sunt executate în mod necorespunzător.

- Agenţia de turism organizatoare trebuie să ofere asistenţă în cazul în care călătorul se află în dificultate. - În cazul în care agenţia de turism organizatoare intră în insolvenţă, plăţile vor fi rambursate. În cazul în care agenţia de turism organizatoare intră în insolvenţă după începerea executării pachetului, iar transportul este inclus în pachet, repatrierea călătorilor este garantată.

**SC HAPPY SUNRISE SRL a contractat protecţia în caz de insolvenţă cu următoarea polița de asigurare:**

**GERMAN ROMANIAN ASSURANCE SA cu sediul in Bucuresti, str Emil Girleanu 11, bl A8, Ap 49, sector 3, tel. 021.321.74.28 fax .021.320.2016**

**Polita de Asigurare privind protectia in caz de insolventa a agentiei de turism organziatoare este: Polita de Asigurare seria IF – i nr. 3006 / 01.04.2019 si este valabila pâna la data de 02.04.2020**

Călătorii pot contacta această entitate sau, după caz, autoritatea competenta - Autoritatea de Supraveghere Financiara, Splaiul Independenței nr. 15, sector 5, București, e-mail: office@asfromania.ro, relații cu publicul, tel. 0800 825 627, număr apelabil din afara României: +40.21.668.12.08, fax: 021.659.60.51 și 021.659.64.36, în cazul în care anumite servicii sunt refuzate din cauza insolvenţei SC HAPPY SUNRISE SRL.

În sensul prezentului formular prin agenţie de turism organizatoare se înţelege agenţia de turism organizatoare stabilită pe teritoriul României sau agenţia de turism intermediară stabilită pe teritoriul României, care cumpără în mod direct pachete de la o agenţie de turism organizatoare care nu este stabilită în România, după caz, conform art. 14 din O. G. nr. 2/2018. În cazul prevederilor referitoare la insolvenţă, agenţia de turism organizatoare este cea dintr-un alt stat membru sau din România, după caz.

Acte normative:

- Ordonanţa Guvernului nr. 2/2018 : [www.anat.ro/wp-content/uploads/2013/09/OG-2\_2018.pdf](http://www.anat.ro/wp-content/uploads/2013/09/OG-2_2018.pdf)

- Ordinul nr. 156/2019 pentru aprobarea Procedurilor de garantare a sumelor plătite de călători în legătură cu pachetele de servicii de călătorie/serviciile de călătorie asociate în cazul insolvenței agenției de turism organizatoare și procedurile de despăgubire a călătorilor.

**ANEXA 2 Declaraţie de consimțământ privind prelucrarea datelor personale**

D-na/dl………………………………………………………, cu domiciliul în …………………………..legitimat cu C.I. seria…... nr……..., CNP ………………., în calitate de titular de contract, prin prezenta declarație îmi exprim consimtământul în mod liber, în cunoștință de cauză și la obiect, pentru următoarele scopuri ale prelucrării datelor cu caracter personal :

A. DA/NU - Sunt de acord cu prelucrarea datelor cu caracter personal pentru comunicări comerciale ale agenției (oferte turistice)

B. DA/NU - Sunt de acord cu prelucrarea datelor cu caracter personal pentru newsletter-uri (stiri, informatii diverse despre activitatea agentiei)

C. DA/NU - În calitate de titular al autorității părintești / împuternicit al acestuia, sunt de acord cu prelucrarea datelor cu caracter personal (nume, prenume, data nașterii) ale copilului/copiilor mei care au vârsta sub 16 ani, menționați în rezervare, necesare pentru executarea contractului. (pct. C este obligatoriu pentru a se putea efectua rezervarea) .

1. Am luat cunoștință de faptul că, în cazul în care am fost de acord cu pct. A și B datele mele și a persoanelor menționate în rezervare, nume, prenume, adresa de email, se vor putea prelucra după executarea contractului pana la data de 31.12.2022.

2. Cunosc faptul că am posibilitatea să-mi retrag consimtamantul pentru pct. A și B, oricând, printr-o cerere transmisă la e-mail contact@sunriseturism.ro

3. Sunt informat/ă că, în cazul în care nu sunt de acord cu pct. A și B, orice date cu caracter personal vor fi eliminate din baza de date de marketing a Agentiei .

4. Agentia m-a asigurat că respectă noile norme impuse de prevederile Regulamentului (UE) 2016/679 cu privire la protecția datelor cu caracter personal, menționate în politica de confidențialitate de pe site-ul www.sunriseturism.ro

5. De asemenea, am luat la cunoștință că prelucrarea datelor personale necesare pentru facturare (nume, prenume, data nașterii, CNP, C.I. sau pașaport, adresă, telefon, email și naționalitate) se vor păstra conform termenelor prevăzute în legislația financiar-contabilă.

6. Am înteles că prelucrarea datelor cu caracter personal menționate în contract este realizată pentru furnizarea serviciilor turistice contractate, pe perioada de valabilitate a acestuia și pe perioada de arhivare.

7. Sunt de acord cu transferarea acestor date către companiile afiliate sau colaboratoare, partenerii contractuali ai Agenției din țară și/sau din străinătate implicați în desfășurarea serviciului turistic contractat.

8. Sunt informat/ă de faptul că, potrivit legislației în vigoare, datele personale vor fi furnizate către autoritățile din domeniul juridic (poliție, parchet, instanțe de judecată) doar la solicitarea expresă a acestora.

9. Agenția m-a asigurat de faptul că datele mele nu vor fi făcute publice, nu vor fi transmise unor terțe părți. 10. Am fost informat/ă că am următoarele drepturi: de acces la date, de rectificare, de ștergere a datelor (dreptul de a fi uitat), de restricționare a prelucrării, de portabilitate a datelor și dreptul la opoziție. Pentru exercitarea acestor drepturi, voi putea trimite o cerere scrisă, la adresa de e-mail [contact@sunriseturism.ro](mailto:contact@sunriseturism.ro)

10.0 De asemenea, mi s-a comunicat și faptul că am dreptul de a mă adresa Autoritatii Naționale de Supraveghere (www.dataprotection.ro ) precum si justitiei.

11. Declar ca am fost împuternicit de toate persoanele menționate în rezervare să furnizez Agenției datele personale ale acestora necesare efectuării rezervării, iar accesul la aceste date se va acorda doar titularului de contract în urma unei cereri scrise.

12. Am înteles în intregime conținutul declarației de mai sus, aceasta fiind conformă cu cele declarate si cu realitatea.

Titular de contract,