

CONTRACT DE COMERCIALIZARE SERVICII

Partile contractante:

Top Travel Office SRL, cu sediul social în Bucuresti, Bulevardul Dacia nr. 20, birou HDR2, etaj 5, sector 1, inregistrata la Registrul Comertului cu nr.: J40/7075/2020, C.I.F.: RO24413926, pentru Agentia de Turism Top Travel Office, titulara a Licentei de Turism Organizator 183 din data 23.11.2020, cu sediul în Bucuresti, Bulevardul Dacia nr. 20, birou HDR2, etaj 5, sector 1, contact@balneomedica.ro, telefon 021 327 47 27/0724 300 003, reprezentata prin Marin Maria Elisabeta în calitate de Administrator, denumita în continuare **Agentia**

Și

DI/d-na _____, domiciliat / domiciliata in _____, telefon _____, email _____, posesor / posesoare al / cartii de identitate seria _____ nr. _____, eliberat / eliberata de _____ la data de _____, CNP _____ in calitate de CĂLĂTOR,

au convenit la încheierea prezentului contract de comercializare servicii.

1. DEFINITII SI INTERPRETARE

1.1. Definitii si reguli de interpretare aplicabile prezentelor Conditii generale de rezervare:

a) AGENTIE/TOP TRAVEL OFFICE – se intelege Agentia de turism TOP TRAVEL OFFICE, care actioneaza in calitate de intermediar in relatia cu alti Furnizori/Prestatori de servicii de calatorie, solicitand/rezervand/achizitionand aceste servicii unice de calatorie si/sau servicii de calatorie asociate pe seama Calatorului.

b) Calator, Dvs., AI/A/Ale Dvs. – se intelege orice persoana fizica, care solicita/rezerva/achizitioneaza prin intermediul TOP TRAVEL OFFICE un serviciu unic de calatorie in scop turistic sau de afaceri.

c) Remuneratia – se intelege retributia pe care Calatorul se obliga sa o plateasca catre TOP TRAVEL OFFICE in orice situatie (inclusiv in situatii de forta majora sau caz fortuit), pentru serviciile de intermediere unice de calatorie pe seama Calatorului cu desfasurare/prestare in Romania si in afara Romaniei, efectuate in conformitate cu prezentele Conditii.

d) Tichete de Vacanta, in înțelesul ordonanței de urgență OUG 8, cu excepția cazurilor în care se prevede în mod expres altfel, termenul "voucher de vacanță" va fi interpretat ca făcând referire atât la voucherul de vacanță pe suport hârtie, cât și la voucherul de vacanță pe suport electronic. Serviciile ce se pot achizitiona pe baza voucherelor de vacanță, cuprind servicii de cazare (minim și care sunt obligatorii conform actelor normative mai sus amintite), alimentație publică, transport, tratament balnear, agrement, toate având locul de desfășurare pe teritoriul României.

e) Furnizor/Prestator – se intelege orice persoana fizica sau orice persoana juridica terta (companii de transport, unitati de cazare, firme de rent-a-car, alte agentii de turism, alti furnizori/prestatori de servicii de calatorie etc.), alta decat TOP TRAVEL OFFICE, care ofera si/sau presteaza serviciul unic de calatorie solicitat/rezervat/achizitionat de Calator.

f) NOI, AL NOSTRU/A NOASTRA/AI NOSTRI/ALE NOASTRE, NOUA se refera la TOP TRAVEL OFFICE, precum si la angajatii si salariatii sai.

g) Penalizare – se intelege costul specificat in prezentele Conditii generale sau in documentele inmanate/transmise Calatorului (dupa caz, confirmarea de rezervare, detalii rezervare, email etc.), pe care trebuie sa il achite Calatorul catre TOP TRAVEL OFFICE sau catre Furnizor/Prestator, in cazul modificarii/anularii/renuntarii la serviciul unic de calatorie solicitat/rezervat/achizitionat de Calator, din vina Calatorului.

h) Pret – se intelege, dupa caz, pretul total al serviciul unic de calatorie solicitat/rezervat/achizitionat de Calator pe care Calatorul se obliga, sa il plateasca catre TOP TRAVEL OFFICE sau catre Furnizor/Prestator, dupa caz, in baza facturii proforma/facturii fiscale emisa de TOP TRAVEL OFFICE sau de Furnizor/Prestator. Pretul include remuneratia/marja AGENTIEI si alte cheltuieli pentru intermedierea serviciului unic de calatorie..

i) Renuntare – se inteleg, dupa caz, urmatoarele situatii:

1. refuzul Calatorului de a achita diferenta pentru serviciul unic de calatorie;
2. neprezentarea Calatorului, cu rezervarea efectuata si avans achitat, pentru a plati diferentele;
3. neprezentarea Calatorului, cu rezervarea efectuata si pret integral platit, la aeroport/locul de plecare/destinatie;
4. retragerea Calatorului, exprimata in scris;
5. Calatorul din propria dorinta/initiativa decide sa inlocuiasca serviciul unic de calatorie cu servicii de calatorie a altor Furnizori/Prestatori, contractate pe cont propriu sau decide sa intrerupa sejurul/calatoria;
6. Calatorul nu poate pleca in sejur/calatorie pentru ca documentele personale necesare in vederea efectuarii calatoriei nu sunt conforme normelor legale sau este in imposibilitatea de a parasii teritoriului tarii, din alte motive ce tin de persoana acestuia;
7. Calatorul este intors de la granita sau nu i se permite tranzitul/intrarea pe teritoriul unui stat de catre serviciul de granicieri/politia de frontiera;
8. Refuzul de imbarcare a Calatorului din partea companiei aeriene din motive ce tin de persoana Calatorului;

j) Serviciu Unic de Calatorie – se intelege un serviciu de calatorie, astfel cum sunt acestea definite la art. 3, p. 15 din OG nr. 2/2018 (transport, cazare, rent-a-car, alte servicii de calatorie), solicitat/rezervat/achizitionat de Calator prin intermediul TOP TRAVEL OFFICE, in baza unei cereri de rezervare si oferit si/sau prestat de catre Furnizori/Prestatori terti.

k) Serviciu Unic de Calatorie Extern – se intelege orice serviciul unic de calatorie solicitat/rezervat/achizitionat de Calator prin intermediul TOP TRAVEL OFFICE, destinat turismului extern, cu desfasurare/prestare totala sau partiala in afara Romaniei (prin partiala se intelege de ex.

transportul catre o alta tara cu plecare din Romania si/sau viceversa, rent-a-car cu plecare din Romania catre o alta tara si/sau viceversa, alte servicii de calatorie care isi incep desfasurarea/prestarea in Romania si continua in alta tara si/sau viceversa).

l) Zile – se intelege zilele calendaristice, cuprinzand toate cele sapte zile ale saptamanii, cu mentiunea ca, in cazul notificarilor, ziua in care s-a transmis notificarea nu se ia in considerare in cadrul termenului limita.

1.2. TOP TRAVEL OFFICE intermediaza pentru Calator solicitarea/rezervarea/achizitionarea serviciilor unice de calatorie de la alti Furnizori/Prestatori a serviciilor de calatorie.

Prin activitatea de intermediere desfasurata de TOP TRAVEL OFFICE se intelege:

a) activitatea de contractare, facturare si de incasare a contravalorii serviciilor de calatorie, in numele si pe seama Furnizorului/Prestatorului, in temeiul unui acord/contract incheiat in acest sens de catre Furnizor/Prestator cu AGENTIA;

b) activitatea de contractare, facturare si de incasare a contravalorii serviciilor de calatorie, in nume propriu, dar pe seama Furnizorului/Prestatorului, in temeiul unui acord/contract incheiat in acest sens de catre Furnizor/Prestator cu AGENTIA;

c) activitatea de contractare in numele si pe seama Calatorului, in situatia in care intre TOP TRAVEL OFFICE si Furnizorul/Prestatorul solicitat de Calator nu exista nici un acord/contract incheiat, caz in care Calatorul imputerniceste AGENTIA in baza unei cereri telefonice sau scrise, sa-i reprezente interesele fata de Furnizor/Prestator, in scopul solicitarii/rezervarii/achizitionarii serviciului unic de calatorie.

d) situatia in care Calatorul incheie direct contractul cu Furnizorul/Prestatorul, ca urmare a intermediarii facilitate de TOP TRAVEL OFFICE;

1.3. TOP TRAVEL OFFICE, in calitatea sa de intermediar, raspunde fata de Calator pentru executarea necorespunzatoare sau neexecutarea serviciului unic de calatorie de catre Furnizor/Prestator, doar in situatia in care executarea necorespunzatoare sau neexecutarea serviciului unic de calatorie se datoreaza culpei exclusive a AGENTIEI.

TOP TRAVEL OFFICE este exonerata de orice raspundere fata de Calator, pentru executarea necorespunzatoare sau neexecutarea serviciului unic de calatorie din vina Furnizorului/Prestatorului (inclusiv ca urmare a insolvabilitatii, insolventei sau falimentului Furnizorului/Prestatorului).

2. APLICABILITATE

2.1. Prevederi generale

2.1.1. Prezentele Conditii generale sunt completate, in cazul solicitarii/rezervarii/achizitionarii serviciului unic de calatorie ce reprezinta transportul aerian, cu prevederile Conditiiilor generale de rezervare si vanzare a biletelor de avion, afisate pe pagina web la adresa:

<https://www.balneomedica.ro/termeni-si-conditii>

In cazul aparitiei unor neconcordanțe dintre prevederile prezentelor Conditii si prevederile Conditiiilor generale de transport aerian, se aplica prioritar Conditiiile generale de transport aerian.

2.1.2. Pe langa prezentele Conditii generale aplicabile, fiecare Furnizor/Prestator de servicii poate formula propriile conditii aplicabile, care vor governa serviciul unic de calatorie. TOP TRAVEL OFFICE solicita Calatorului sa se asigure ca a parcurs atat prezentele Conditii generale, cat si conditiile speciale aplicabile fiecarui serviciu unic de calatorie prestat de Furnizorul/Prestatorul de servicii relevant, inainte de a finaliza tranzactia cu NOI sau cu Furnizorul/Prestatorul de servicii.

2.1.3. In cazul in care oricare dintre mentiunile prezentelor Conditii generale contravine prevederilor obligatorii ale oricarei legi aplicabile, legea aplicabila se aplica prioritar fata de prezentele Conditii generale, celelalte prevederi din prezentele Conditii generale ramanand, cu toate acestea, valabile.

2.2. Preturile practicate. Remuneratia. Conditile si Graficul de plata. Rezervarea

2.2.1. Ne rezervam dreptul de a modifica oricand Preturile practicate, Remuneratia, Conditile si Graficul de plata din prezentele Conditii generale.

2.2.2. Angajatii si salariatii Nostri au obligatia sa respecte Preturile practicate, Remuneratia, Conditile si Graficul de plata.

2.2.3. Preturile/Remuneratia in vigoare la momentul rezervarii/achizitiei serviciului unic de calatorie se vor aplica pentru acea rezervare/achizitie, cu obligatia respectarii de catre Calator a Conditilor si Graficului de plata din prezentele Conditii generale sau dupa caz din **Cererea de rezervare a serviciului unic de calatorie transmisa de pe site cu denumirea NOTIFICARE REZERVARE** sau din oricare alt document inmanat/transmis Calatorului de catre AGENTIE.

2.2.4. Remuneratia datorata AGENTIEI de catre Calator pentru serviciile de intermediere a serviciului unic de calatorie cu desfasurare/prestare atat in Romania cat si in afara Romaniei este de minim 5 - 10% din pretul total al rezervarii/achizitiei serviciului unic de calatorie. Remuneratia TOP TRAVEL OFFICE este inclusa in pretul comunicat Dvs.

Remuneratia este datorata de Calator din momentul rezervarii/achizitiei serviciului unic de calatorie cu desfasurare/prestare in si in afara Romaniei

In toate cazurile de renuntare/suspendare/neprestare/anulare a rezervarii/achizitiei serviciului unic de calatorie cu desfasurare/prestare in si in afara Romaniei, indiferent de cine solicita/invoca renuntarea/suspendarea/neprestarea/anularea rezervarii/achizitiei serviciului unic de calatorie sau de motivele renuntarii/suspendarii/neprestarii/anularii, inclusiv in cazul renuntarii/suspendarii/neprestarii/anularii sau imposibilitatii de prestare pe motiv de forta majora sau caz fortuit, Calatorul are obligatia de a plati AGENTIEI Remuneratia, respectiv AGENTIA are dreptul de a retine Remuneratia din sumele achitate de catre Calator, fara a fi necesara interventia instantelor de judecata.

2.2.5. Procesarea si confirmarea rezervarii se va efectua de AGENTIE, in limita disponibilitatii, in termen de 5 zile calendaristice de la data incasarii contravalorii sumelor solicitate/facturate Calatorului.

2.2.6. Dvs. aveti obligatia sa ne furnizati datele corespunzatoare de contact la care puteti fi contactati in orice moment (numarul de telefon/numarul de telefon mobil si adresa de e-mail). Este responsabilitatea Dvs. sa va asigurati ca adresa de e-mail indicata este corecta si ca aveti acces si va verificati in mod regulat adresa de e-mail furnizata. Este responsabilitatea Dvs. sa va asigurati ca numerele de telefon furnizate sunt corecte, impreuna cu prefixul de tara si cu prefixul local si ca puteti fi contactat permanenta la cel putin unul dintre numerele de telefon indicate in rezervare. TOP TRAVEL OFFICE nu isi asuma raspunderea pentru daunele care decurg din faptul ca nu ati respectat cerintele mentionate mai sus.

2.2.7. In cazul in care o persoana, face rezervarea in numele unuia sau mai multor Calatori, se considera ca aceasta persoana este imputernicita de respectivele persoane sa le reprezinte

interesele si accepta prezentele Conditii generale atat in nume propriu, cat si in numele Calatorilor indicati in rezervare si se obliga sa le aduca la cunostinta acestora din urma toate informatiile necesare, puse la dispozitie de AGENTIE.

2.2.8. In plus, in cazul in care detaliile de contact ale persoanei de la pct. 2.2.7, care a facut rezervarea in numele Dvs., sunt indicate in rezervarea Dvs., sunteti de acord ca aceasta persoana: **(a)** va fi raspunzatoare pentru primirea si retransmiterea oricaror comunicari/oricarei corespondente (inclusiv modificari, amendamente si anulari) din partea Noastra sau a Furnizorilor/Prestatorilor de servicii in legatura cu rezervarea catre toti Calatorii indicati in rezervare; si **(b)** va informa Calatorii in legatura cu orice notificari care afecteaza rezervarea, transmise de Noi persoanei care face rezervarea. In plus, confirmati ca, in cazul in care nu ne transmiteti instructiuni contrare, vom presupune ca persoana care face rezervarea detine acordul fiecarui Calator de a primi orice suma rambursata si, daca se aplica, cheltuieli sau compensatii datorate si platibile in baza rezervarii.

2.2.9. Prin acceptarea prezentelor Conditii generale, se considera ca persoana care face rezervarea este imputernicita de Dvs., respectiv ca Dvs. si aceasta persoana accepta si este de acord cu utilizarea si prelucrarea atat de catre Noi, cat si de catre Furnizori/Prestatori a oricaror date cu caracter personal furnizate noua, in scopurile mentionate in Politica privind protectia datelor personale - (<https://www.balneomedica.ro/politica-de-confidentialitate>).

2.2.10. Dvs. trebuie sa ne furnizati numele complet, asa cum apare in actul de identitate (Carte de identitate, Pasaport) care va fi utilizat pentru calatorie. In caz contrar, Dvs. va asumati intreaga responsabilitate, inclusiv pentru plata unor taxe/costuri suplimentare, pentru corectarea/schimbarea numelui Calatorului, valoarea acesteia fiind stabilita de fiecare Furnizor/Prestator in parte.

2.2.11.

- a) Plata serviciilor de călătorie interne cu tichete de vacanta (cu locul de desfășurare în România) se face respectând prevederile O.U.G. nr. 8/2009, a normelor metodologice și anexelor la acestea. În cazul în care călătorul renunță la pachetul de servicii de călătorie achiziționat cu vouchere de vacanță, Agenția îi poate oferi acestuia un pachet de servicii de călătorie la o valoare egala sau mai mare, față de pachetul achiziționat initial, din care au fost scăzute penalitățile aferente, cu plata diferenței de preț.
- b) Conform O.U.G. nr. 8/2009, în cazul anularii definitive a serviciilor de călătorie, agenția de turism nu poate restitui călătorului voucherele de vacanță sau contravaloarea acestora în bani. Voucherele de vacanță (în format fizic – hartie) pot fi restituite călătorului de către agenția de turism, în cazul renunțării definitive la pachetul de servicii de călătorie, doar dacă acestea nu au fost expediate emitentului de vouchere de vacanță, conform procedurii legale stabilite prin H.G. nr. 215/2009 pentru aprobarea Normelor metodologice privind acordarea voucherelor de vacanță. In cazul renunțării definitive la pachetul de servicii de călătorie achitat cu un card pentru vouchere de vacanta, sumele folosite nu pot fi restituite in numerar conform procedurii legale amintite mai sus.
- c) Serviciile de călătorie, care pot fi achiziționate pe baza voucherelor de vacanță, cuprind servicii de cazare (minim și care sunt obligatorii conform actelor normative mai sus amintite), alimentație publică, transport, tratament balnear, agrement, toate avand locul de desfășurare teritoriul României.
- d) Creditul de calatorie aferent voucherului primit pentru anularia pachetului de servicii se poate folosi pentru achizitia de pachete de servicii de calatorie pe parcursul perioadei mentionate in Voucher.

- e) În cazul în care călătorul dorește achiziționarea de servicii de calatorie a caror valoare este mai mare decât valoarea voucherului – credit de calatorie, față de serviciile achiziționate inițial și pentru care a fost emis creditul de calatorie, acesta va achita plata diferenței de preț, respectând prevederile cuprinse în prezentul contract.
- f) În cazul renunțării definitive la serviciile achiziționate/modificării serviciilor achiziționate și achitate folosind creditul de calatorie aferent voucherului primit pentru anularea pachetului din anul 2020 - 2021 și aplicării de penalități (dacă este cazul), suma rămasă, în urma deducerii penalităților din credit, nu este rambursabilă, aceasta putând fi folosită până la consumare pentru alte rezervări de produse din portofoliul Top Travel Office, pentru călătorii efectuate cel târziu până la sfârșitul anului 2022.

2.2.12. Condițiile și Graficul de plăți:

A. Condițiile și Graficul de plăți pentru Serviciul unic de calatorie în România:

Servicii unice de calatorie în România – oferte standard, în limita locurilor disponibile, pentru serviciile de Cazare - Cazari interne, cu sau fără masă și cu sau fără tratament, cu sau fără alte servicii, furnizate de Furnizorul/Prestatorul cazării (include și cazarile plus servicii de tip excursii locale cumparate de la Furnizorul/Prestatorul serviciilor de cazare de bază):

- **30 - 50% avans din preț** la momentul rezervării, iar diferența de plată finală se achită până cu cel târziu **30 de zile** calendaristice înainte de data începerii sejurului;

- **100% avans din preț** la momentul rezervării, pentru rezervări realizate cu **mai puțin de 30 de zile** calendaristice înainte de data începerii sejurului;

Servicii unice de calatorie în România – oferte speciale de tip Inscriseri Timpurii, Early booking, Craciun, Revelion, Paste, altele, cu termen de plată integrală special indicat de Furnizor/Prestator, în limita locurilor disponibile, pentru serviciile de Cazare - Cazari interne, cu sau fără masă și cu sau fără alte servicii, furnizate de Furnizorul/Prestatorul cazării (include și cazarile plus servicii de tip excursii locale cumparate de la Furnizorul/Prestatorul serviciilor de cazare de bază):

- **30 - 50% avans din preț** la momentul rezervării, iar diferența de plată finală se achită până cel târziu la data stabilită ca termen de plată integrală a ofertei (data de expirare a ofertei speciale);

Servicii unice de calatorie în România – oferte tip la cerere (rezervari la Furnizori/Prestatori care nu se regasesc în oferta de bază TOP TRAVEL OFFICE; rezervari la Furnizori/Prestatori din oferta de bază TOP TRAVEL OFFICE, dacă Prestatorul/Furnizorul impune condiții speciale de plată pentru aceste rezervări) – locuri la cererea Călătorului, pentru serviciile de Cazare - Cazari interne, cu sau fără masă și cu sau fără tratament, cu sau fără alte servicii, furnizate de Furnizorul/Prestatorul cazării (include și cazarile plus servicii de tip excursii locale cumparate de la Furnizorul/Prestatorul serviciilor de cazare de bază):

- **100% avans din preț** la momentul rezervării.

B. Condițiile și Graficul de plăți pentru Servicii unice de calatorie – în afara României:

Condițiile de plată sunt specificate în Cererea de rezervare sau după caz, în oricare alt document înmănat/transmis Dvs. de către AGENTIE.

2.2.12. In cazul in care in Cererea de rezervare sau dupa caz, in oricare alt document inmanat/transmis Dvs. de catre AGENTIE sunt prevazute alte conditii de plata decat cele de la p. 2.2.11, intotdeauna se aplica exclusiv conditiile din Cererea/documentul inmanat/transmis Dvs.

2.3. Anularea/renuntarea sau modificarea rezervarilor. Taxa de modificare.

2.3.1. Daca doriti sa aduceti modificari rezervarii, in functie de momentul solicitarii modificarii, vi se va aplica de catre AGENTIE una din urmatoarele politici:

a) vi se poate solicita plata unui tarif suplimentar pentru modificare (denumit in continuare „taxa de modificare”), valoarea acestuia fiind stabilita dupa caz de AGENTIE si/sau de fiecare Furnizor/Prestator in parte;

Taxa de modificare, pentru orice fel de modificare adusa Serviciului unic de calatorie initial si care nu afecteaza in mod semnificativ serviciile rezervate initial, cum ar fi de exemplu, enumerarea nefiind exhaustiva: schimbare nume, schimbare tip de camera, schimbare servicii de masa, prelungirea sau diminuare perioadei de sejur etc. este de 100 RON/Adult/rezervare si se adauga la taxele impuse de catre Furnizor/Prestator.

b) avansul sau Pretul total care l-ati platit pentru serviciile unice de calatorie nu vor mai fi rambursate, cu aplicarea conditiilor de la p. 2.3.2. de mai jos.

2.3.2. In caz de modificare/anulare/renuntare la rezervare, in functie de momentul modificarii/anulării/renuntării, AGENTIA poate sa va retina Dvs. avansul sau Pretul total pe care le-ati platit pentru servicii ca penalizare pentru modificarea/anularea/renuntarea la serviciile initiale, fara a fi necesara interventia instantelor de judecata, dupa cum urmeaza:

A. Penalizari pentru Servicii unice de calatorie in Romania:

Servicii unice de calatorie – oferte standard, in limita locurilor disponibile, pentru serviciile de Cazare - Cazari interne, cu sau fara masa si cu sau fara tratament, cu sau fara alte servicii, furnizate de Furnizorul/Prestatorul cazarii (include si cazarile plus servicii de tip excursii locale cumparate de la Furnizorul/Prestatorul serviciilor de cazare de baza):

a) 30 - 50% din pret pentru modificari/renuntari/anulari efectuate pana cu **30 de zile** calendaristice inainte de data inceperii sejurului;

b) 100% din pret pentru modificari/renuntari/anulari in intervalul **29 - 0 zile** calendaristice inainte de data inceperii sejurului si/sau neprezentare;

Servicii unice de calatorie – oferte speciale de tip Inscrieri Timpurii, Early booking, Craciun, Revelion, Paste, altele, cu termen de plata integrala special indicat de Furnizor/Prestator, in limita locurilor disponibile, pentru serviciile de Cazare - Cazari interne, cu sau fara masa si cu sau fara tratament, cu sau fara alte servicii, furnizate de Furnizorul/Prestatorul cazarii (include si cazarile plus servicii de tip excursii locale cumparate de la Furnizorul/Prestatorul serviciilor de cazare de baza):

a) 30 - 50% din pret pentru modificari/renuntari/anulari efectuate pana la data stabilita ca termen de plata integrala a ofertei (data de expirare a ofertei speciale);

b) 100% din pret pentru modificari/renuntari/anulari dupa data stabilita ca termen de plata integrala a ofertei (data de expirare a ofertei speciale);

Servicii unice de calatorie – oferte tip la cerere (on request – rezervari la Furnizori/Prestatori care nu se regasesc in oferta de baza TOP TRAVEL OFFICE; rezervari la Furnizori/Prestatori din oferta

de baza TOP TRAVEL OFFICE, daca Prestatorul/Furnizorul impune conditii speciale de penalizare pentru aceste rezervari) – locuri la cererea Calatorului, pentru serviciile de Cazare - Cazari interne, cu sau fara masa si cu sau fara tratament, cu sau fara alte servicii, furnizate de Furnizorul/Prestatorul cazarii (include si cazarile plus servicii de tip excursii locale cumparate de la Furnizorul/Prestatorul serviciilor de cazare de baza):

- **100% din pret** pentru modificari/renuntari/anulari din momentul rezervarii;

B. Penalizari pentru Servicii unice de calatorie in afara Romaniei:

Conditile de penalizare si cuantumul acestora sunt specificate in Cererea de rezervare sau dupa caz, in oricare alt document inmanat/transmis Dvs. de catre AGENTIE.

In cazul in care in documentele inmanate/transmise Dvs. (dupa caz, confirmarea de rezervare, detalii rezervare, cererea de rezervare etc.) sunt prevazute alte conditii de penalizare decat cele mentionate mai sus, intodeauna prevaleaza si se aplica exclusiv penalizarile trecute in documentele primite de Dvs.

2.3.3. Modificarea sau renuntarea/anularea oricarui Serviciu unic de calatorie contractat de catre Calatori in mod direct de la alti Furnizori/Prestatori si nementionat in documentele inmanate/transmise Calatorilor (dupa caz, confirmarea de rezervare, detalii rezervare, cererea de rezervare etc.), cade in responsabilitatea directa si exclusiva a Calatorilor.

2.3.4. In situatia achizitionarii unui produs de tip croaziera, linia de croaziera poate modifica, din motive ce tin de siguranta navigarii, numarul cabinei si locatia acesteia pe punti (o punte inferioara, una superioara, mai spre pupa sau spre prova etc.), doar cu o cabina de aceeasi categorie ca cea rezervata initial, caz in care calatorul nu va fi despagubit in niciun mod, avand in vedere ca este vorba de acelasi tip de cabina ca si cel rezervat. AGENTIA nu poarta nici o raspundere fata de calator pentru modificarile de orice fel efectuate de catre linia de croaziera.

2.4. Informatii generale privind regimul pasapoartelor si al vizelor. Alte informatii necesare calatoriei.

2.4.1. Pentru calatoria Dvs. in tari membre ale Uniunii Europene aveti nevoie de un pasaport simplu sau pasaport simplu electronic valabil cel putin 6 luni de la data terminarii calatoriei sau de Carte de Identitate valabila. Pentru calatoria Dvs. in tari care nu sunt membre ale Uniunii Europene aveti nevoie de pasaport simplu valabil cel putin 6 luni de la data terminarii calatoriei. Deoarece multe tari impun restrictii legate de calatoria pe baza pasapoartelor simple temporare, nu recomandam utilizarea acestui tip de pasaport. Pentru informatii complete legate de tarile pentru care accesul se face pe baza de viza turistica sau de tranzit va rugam sa va adresati unuia dintre consultantii de turims Top Travel Office. AGENTIA nu isi asuma nici o responsabilitate pentru nerespectarea de catre Dvs. a conditiilor mentionate mai sus sau in cazul in care actele Dvs. de identitate (Cartea de identitate, pasaportul, permisul de conducere etc.) sunt necorespunzatoare sau incomplete.

2.4.2. Daca pentru efectuarea calatoriei este necesara indeplinirea de catre Calator a unor formalitati suplimentare (de exemplu calatoria impreuna cu minori, situatia in care numele Calatorului este schimbat ca urmare a casatoriei/desfacerii ei, formalitati legate de pasaport si vize,

formalitati legate de sanatate, cum ar fi: vaccinari, obligatia efectuării unor teste pentru infectia cu COVID-19 si prezentarea rezultatelor acestor testari etc.), Calatorul are obligatia de a indeplini toate cerintele legale. Pentru o informare optima, AGENTIA recomanda cetatenilor romani consultarea site-ului Politiei de Frontiera: <https://www.politiadefrontiera.ro> si a site-ului Ministerului Afacerilor Externe a Romaniei: <http://www.mae.ro/node/1422>, pentru informatii complete privind Regimul de calatorie in strainatate, cat si in ceea ce priveste conditiile de calatorie/intrare pe teritoriul tarii/tarilor de destinatie. In cazul in care Calatorul nu isi respecta obligatia de a se informa cu privire la formalitatile suplimentare necesare in vederea efectuării calatoriei, care nu sunt in sarcina AGENTIEI (de exemplu, in cazul calatoriei cu minori, imputernicire din partea parintelui sau reprezentantului legal ce nu il insoteste, obligatia obtinerii vizei, obligatia de a avea pasaport sau/si carte de identitate sau orice alte documente suplimentare, obligatia vaccinarii, obligatia efectuării unor teste pentru infectia cu COVID-19 si prezentarea rezultatelor acestor testari - enumerarea fiind exemplificativa), AGENTIA este exonerata de orice raspundere in cazul imposibilitatii efectuării calatoriei.

2.4.3. Calatorul este obligat sa prezinte la receptia unitatii hoteliere actele sale de identitate, precum si documentul de calatorie eliberat de AGENTIE (voucher, bilet de odihna si/sau de tratament etc.), in vederea acordarii serviciilor de calatorie. In cazul in care Calatorul beneficiaza de bilete de odihna si tratament, este obligat sa prezinte la receptia unitatii hoteliere bilet de trimitere de la medicul de familie si dovada platii contributiilor pentru asigurari sociale, la zi.

2.4.4. Se recomanda Calatorilor contactarea AGENTIEI cu 24 de ore inainte de plecare pentru reconfirmarea detaliilor de imbarcare (orar de zbor, loc de imbarcare etc.).

2.4.5. In cazul sejururilor de odihna si/sau de tratament cu locul de desfasurare in Romania, Calatorul are obligatia sa respecte programul de acordare a serviciilor: cazarea se face la ora 18,00 a zilei de intrare si se termina, de regula la ora 10:00 a zilei de iesire inscrite pe documentele de calatorie (voucher, biletul de odihna si/sau de tratament, bilet de excursie etc.). Eventualele costuri suplimentare generate de neeliberarea spatiilor de cazare pana cel tarziu la orele specificate mai sus cad in sarcina exclusiva a Calatorului.

2.4.6. In cazul sejururilor cu locul de desfasurare in afara Romaniei, Calatorul are obligatia sa respecte programul de acordare a serviciilor: de regula, o zi hoteliera/noapte de cazare incepe cel mai devreme la ora 14:00 a zilei de intrare si se termina a doua zi pana la ora 12:00. Indiferent la ce ora are loc cazarea in acest interval orar se considera a fi consumata o zi hoteliera/noapte de cazare. Eventualele costuri suplimentare generate de solicitarea cazarii mai devreme si/sau neeliberarea spatiilor de cazare pana cel tarziu la orele specificate mai sus cad in sarcina exclusiva a calatorului. De asemenea, sosirea la unitatea de cazare dupa ora 18:00 trebuie anuntata in prealabil.

2.4.7. Repartizarea camerelor se face strict de catre unitatea de cazare/hotelier in functie de criteriile proprii si de disponibilitatea din momentul cazarii, astfel incat nu se pot garanta numarul camerei, etajul si/sau amplasarea, cu exceptia cazurilor in care se specifica in mod expres acest aspect.

2.4.8. In cazul in care un Calator angajeaza serviciului unic de calatorie pentru un numar mai mare de Calatori, conditiile prezentului document se extind in mod automat asupra intregului grup pentru care au fost achitate acestea..

2.4.9. Calatorul este obligat sa foloseasca mijloacele de transport, camera de hotel si bunurile din dotarea acestora ca un bun proprietar si potrivit destinatiei lor. AGENTIA nu se face vinovata de eventualele pagube produse sau vatamari suferite de calator ca urmare a nerespectarii acestui alineat.

2.4.10. Calatorul are obligatia sa respecte locul, data si ora plecarii atat la dus, cat si la intors. Toate cheltuielile si daunele produse ca urmare a nerespectarii de catre Calator a prevederilor privind locurile de plecare si orarele vor fi suportate de catre acesta.

2.4.11. In cazul in care calatorul care a intrat pe teritoriul statului in care se realizeaza Serviciul unic de calatorie refuza sa se mai intoarca in Romania si autoritatile din tara respectiva fac cheltuieli de orice natura cu acesta, Calatorul respectiv are obligatia de a suporta toate aceste cheltuieli.

2.4.12. Pentru calatoria Dvs. in strainatate va recomandam incheierea unei asigurari medicale valabila pe perioada deplasarii indiferent de tara pe care o vizitati, precum si a unei asigurari storno privind riscul anularii serviciilor.

2.4.13. Calatorul este obligat sa achite la receptia unitatii hoteliere taxa de statiune, taxa de salubritate, precum si alte taxe locale, fara a putea pretinde despagubiri sau returnarea sumelor de la AGENTIE.

3. PRECIZARI PRIVIND SERVICIILE DE CALATORIE:

3.1. Daca, dupa alegerea si efectuarea platii pentru un Serviciu unic de calatorie, rezervati un Serviciu asociat suplimentar pentru calatoria sau vacanta Dvs. prin intermediul Nostru, NU veti beneficia de drepturile care se aplica pachetelor de servicii de calatorie in temeiul **Ordonantei Guvernului nr. 2/2018**.

Prin urmare, **TOP TRAVEL OFFICE** nu va fi raspunzatoare pentru executarea corespunzatoare a acestor Servicii unice de calatorie individuale, decat in situatia in care executarea necorespunzatoare sau neexecutarea serviciului unic de calatorie si/sau serviciul de calatorie asociat se datoreaza culpei exclusive a AGENTIEI.

In cazul unor probleme, va rugam sa contactati Furnizorul/Prestatorul de Serviciul unic de calatorie relevant.

3.2. Daca rezervati orice Serviciul unic de calatorie suplimentar in cadrul aceleiasi vizite sau al aceluiasi contact cu **TOP TRAVEL OFFICE**, Serviciile unice de calatorie vor deveni parte a unui Serviciu de calatorie asociat . In acest caz, conform dreptului UE, **TOP TRAVEL OFFICE** detine protectie pentru a restitui platile Dvs. catre TOP TRAVEL OFFICE pentru servicii neprestate din cauza insolventei **TOP TRAVEL OFFICE**. Va rugam sa retineti ca acest lucru nu inseamna restituirea in cazul insolventei Furnizorului/Prestatorului de Serviciu unic de calatorie relevant.

Aceasta protecție în caz de insolvență a TOP TRAVEL OFFICE nu acoperă contractele cu alte părți decât TOP TRAVEL OFFICE, care pot fi executate în ciuda insolvenței TOP TRAVEL OFFICE.

4. RECLAMAȚII

1.1. Prin reclamație se înțelege sesizarea scrisă (cererea, solicitarea, plângerea etc.), adresată Agenției de turism TOP TRAVEL OFFICE (denumită în continuare AGENȚIA) de către consumator, privind neprestarea serviciilor de călătorie, ori constatarea unei neconformități în legătură cu calitatea și/sau prestarea serviciilor de călătorie achiziționate de consumator de la sau prin intermediul TOP TRAVEL OFFICE..

1.2. Orice consumator de servicii de călătorie – persoană fizică, poate adresa o reclamație privind activitatea directă a TOP TRAVEL OFFICE și/sau activitatea/conduita comercială a furnizorilor/prestatorilor de servicii de călătorie sau a agențiilor de turism organizatoare, a căror servicii de călătorie au fost intermediare de TOP TRAVEL OFFICE.

1.3. În cazul în care reclamația se referă la intermedierea de către TOP TRAVEL OFFICE a serviciilor de călătorie (cum ar fi de ex. în cazul achiziționării separate de către consumator a biletelor de transport, serviciilor de cazare, rent-a-car, altor servicii turistice, etc.), consumatorul se poate adresa cu reclamația fie direct furnizorului/prestatorului serviciilor de călătorie fie poate depune reclamația la TOP TRAVEL OFFICE. În această ultimă situație, TOP TRAVEL OFFICE, în calitate de agenție de turism intermediară, va transmite furnizorului/prestatorului sau agenției de turism organizatoare, fără întârzieri nejustificate, reclamația depusă.

1.4. TOP TRAVEL OFFICE însă nu poartă nici o răspundere pentru nesoluționarea sau soluționarea nefavorabilă a reclamațiilor adresate direct prestatorilor/furnizorilor sau agenției de turism organizatoare, privind serviciile de călătorie intermediare de AGENȚIE, decât în situația în care executarea necorespunzătoare sau neexecutarea serviciului unic de călătorie se datorează culpei exclusive a AGENȚIEI.

5. DISPOZIȚII FINALE

5.1. În toate cazurile în care Cererea Serviciului Unic de Călătorie sau după caz, oricare alt document înmănat/transmis Dvs. de către AGENȚIE, care este parte integrantă a prezentelor Condiții generale, cuprinde alte prevederi care sunt în neconcordanță cu prevederile prezentelor Condiții generale, prevederile Notificării de rezervare/documentului înmănat/transmis Dvs. vor prevala.

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

5.3. Prevederile prezentelor Condiții generale vor fi interpretate conform legilor din România.

5.4. Prezentele Conditii intra in vigoare si se aplica rezervarilor Serviciilor unice de călătorie efectuate incepand cu data de 25.10.2021.

Agentie,

TOP TRAVEL OFFICE

Calator,