

## **Contract de comercializare a pachetelor de servicii turistice (Contractul cu turistul)**

Prezentul Contract de comercializare a pachetelor de servicii turistice ("**Contractul**") se încheie de către și între:

- EPIC VISITS S.R.L, o societate înființată și organizată potrivit legilor din România, cu sediul în sat Ucea de Jos, Comuna Ucea, număr 125A, județul Brașov, e-mail team@epicvisits.com, înregistrată în Registrul Comerțului sub nr. J8/814/2020, cod de identificare fiscală 42509647, titulară a Licenței de turism nr. 2662/07.11.2022, denumită în continuare **Agenția**;
  - și
  - Persoana care dorește să încheie Contractul sau care are dreptul să călătorească pe baza unui contract, denumită în continuare **Turistul**,
- denumite în continuare, individual, **Partea** și, colectiv, **Părțile**,

au convenit la încheierea prezentului Contract.

Toți termenii scriși cu majusculă în acest Contract au sensul care le este atribuit atunci când sunt utilizați pentru prima oară sau, dacă nu sunt definiți în acest Contract, au sensul definit în Termenii și condițiile Epic Visits, disponibili [aici](#). În măsura maximă posibilă, acest Contract se va completa cu Termenii și condițiile Epic Visits și cu orice alte documente/informații puse la dispoziție Turistului în orice mod de către Agenție.

### **CAPITOLUL I: Obiectul Contractului**

1.1. Obiectul Contractului îl constituie vânzarea de către Agenție a pachetului de servicii turistice înscris în Confirmarea de rezervare, voucher, bilet de odihnă, tratament, bilet de excursie, alt înscris anexat prezentului Contract și eliberarea documentelor de plată și călătorie.

### **CAPITOLUL II: Încheierea și durata Contractului**

2.1. Contractul se consideră încheiat la momentul la care Turistul bifează căsuța corespunzătoare acceptării acestuia la momentul rezervării pe Platformă și va produce efecte din momentul în care Turistul primește Confirmarea de rezervare sau, dacă este cazul, la momentul în care Turistul primește confirmarea scrisă a rezervării de la Agenție, în cel mult 60 (șaizeci) de zile calendaristice de la data întocmirii bonului de comandă.

2.2. Prin punerea acestui Contract la dispoziția Turistului pe Platformă, obligația Agenției de informare a Turistului, conform prevederilor OG 2/2018, este considerată îndeplinită, nefiind necesară încheierea în formă scrisă a Contractului.

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

### **CAPITOLUL III: Prețul Contractului și modalități de plată**

3.1. Prețul Contractului este precizat înainte de rezervare sau, după caz, în Confirmarea de rezervare și se compune din costul serviciilor turistice efective, comisionul Agenției și TVA. De asemenea, prețul poate fi menționat și în cataloage, pliante, facturi, bonuri de comandă sau alte documente puse la dispoziția Turistului.

3.2. La încheierea Contractului, Agenția poate solicita un avans din prețul pachetului sau, după caz, plata integrală a contravalorii pachetului de servicii turistice.

3.3. Dacă la încheierea Contractului s-a solicitat un avans, plata finală se va face astfel cum rezultă din condițiile privind ofertele disponibile pe Platformă sau comunicate în alt mod Turistului.

3.2.2. Întrucât pachetele de servicii turistice diferă, condițiile de plată a prețului pot de asemenea să difere, iar acestea se vor menționa de către Agenție pe site și/sau în ofertele/documentele pe care le puse la dispoziția Turiștilor și care fac parte integrantă din acest Contract.

3.3. Plata serviciilor turistice externe aferente Contractului se poate efectua într-o singură monedă, în valuta specificată de Agenție în prealabil sau în RON la cursul de referință al BNR din ziua emiterii facturii.

### **CAPITOLUL IV: Drepturile și obligațiile Agenției**

4.1. Agenția se obligă să furnizeze Turistului un bon de comandă, numai în situația solicitării unor pachete de servicii turistice care nu fac parte din oferta proprie/standard a Agenției și care necesită confirmarea rezervării din partea altor prestatori. În cazul solicitării unor pachete de servicii turistice care se regăsesc în oferta proprie a Agenției sau în cazul în care există deja confirmare asupra rezervării din partea altor prestatori, Agenția poate furniza Turistului un bon de comandă, dacă consideră necesar.

4.2. În cazul modificării uneia dintre prevederile esențiale ale Contractului, cum ar fi: serviciile incluse în pachet, datele de călătorie, modificarea categoriei unității de cazare, Agenția are obligația de a informa Turistul cu cel puțin 15 (cincisprezece) zile calendaristice înainte de data începerii călătoriei. În cazurile prevăzute la pct. 4.7 lit. b) și c) de mai jos, informarea se va face în timp util pentru a permite Turistului să decidă începerea călătoriei.

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

- (a) variațiilor costurilor de transport 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 a redevențelor și a taxelor aferente serviciilor de aterizare, debarcare/îmbarcare în porturi și aeroporturi, a taxelor de turist;
- (c) cursurilor de schimb valutar aferente pachetului de servicii turistice contractat.

Prețurile stabilite în Contract nu pot fi majorate, în niciun caz, în cursul celor 20 (douăzeci) de zile calendaristice care preced data începerii executării / data plecării.

Înainte de începerea executării serviciilor de călătorie din pachet, Agenția are dreptul de a modifica în mod unilateral alte clauze ale Contractului decât cele legate de preț, în cazul în care care sunt îndeplinite, în mod cumulativ, următoarele condiții:

- (a) modificarea este nesemnificativă;
- (b) Agenția îl informează pe turist cu privire la modificare.

4.6. În cazul în care, după începerea călătoriei turistice, o parte importantă din serviciile turistice prevăzute în Contract nu este realizată sau Agenția constată că nu le va putea realiza, aceasta este obligată:

- (a) să ofere Turistului alternative corespunzătoare în vederea continuării călătoriei turistice fără majorarea prețului, respectiv serviciile turistice oferite să fie de aceeași calitate și cantitate;
- (b) să restituie Turistului o reducere / sumele ce reprezintă diferența dintre serviciile turistice achitate și cele efectiv prestate în timpul călătoriei turistice, dacă serviciile alternative propuse au drept consecință un pachet de o calitate mai scăzută decât cea specificată în Contract;
- (c) în cazul în care nu pot fi oferite Turistului alternative corespunzătoare sau acesta nu le acceptă din motive întemeiate, Turistul are dreptul la reducerea prețului fără încetarea Contractului și, dacă este cazul, Agenția are obligația să asigure fără costuri suplimentare transportul retur al Turistului la locul de plecare ori în alt loc agreat de acesta și, după caz, despăgubirea pentru serviciile neprestate. Turistul poate respinge serviciile alternative propuse doar în cazul în care acestea nu sunt comparabile cu ceea ce s-a convenit în Contract sau reducerea de preț acordată este inadecvată.

4.7. Agenția este răspunzătoare pentru buna executare a obligațiilor asumate prin Contract și pentru executarea corespunzătoare a serviciilor de călătorie incluse în Contract, cu excepția următoarelor cazuri:

- (a) când neîndeplinirea sau îndeplinirea defectuoasă a obligațiilor asumate prin Contract se datorează Turistului;
- (b) când neîndeplinirea obligațiilor se datorează unor cauze de forță majoră sau unor împrejurări pe care nici Agenția, nici prestatorii de servicii nu le puteau prevedea sau evita, inclusiv, dar fără a se limita la: modificarea companiei aeriene, de orar sau de itinerar, întârzieri în traficul mijloacelor de transport, defectarea mijlocului de transport, accident, blocaje, lucrări sau reparații pe drumurile publice), neîndeplinirea grupului minim ca urmare a unor renunțări de ultimă oră sau a neobținerii vizelor pentru toți participanții. Agenția nu este răspunzătoare pentru prejudiciile cauzate Turistului ca urmare a întârzierilor curselor (inclusiv charter), a pierderii de bagaje și a altor împrejurări care revin exclusiv în sarcina transportatorului în temeiul actelor normative specifice;
- (c) când neîndeplinirea obligațiilor se datorează unui terț care nu are legătură cu furnizarea serviciilor prevăzute în Contract, iar cauzele care au determinat neîndeplinirea obligațiilor au un caracter imprevizibil și inevitabil.

4.8. Agenția are obligația să furnizeze în scris Turistului sau prin orice mijloace de comunicare electronice convenite în scris cu Turistul (e-mail, fax, sms etc.), cu cel puțin 3 (trei) zile calendaristice, înainte de data plecării, următoarele informații:

- (a) orarele, locurile escalelor și legăturile, precum și, după caz, locul ce urmează să fie ocupat de Turist în fiecare dintre mijloacele de transport incluse;
- (b) denumirea, sediul/adresa, numerele de telefon și de fax, adresele de e-mail ale oricăror reprezentanțe locale ale organizatorului și/sau a detailistului ori, în lipsa acestora, un număr de apel de urgență care să îi permită contactarea organizatorului și/sau a detailistului;
- (c) pentru călătoriile minorilor neînsoțiți de părinți, informații care să permită părinților stabilirea unui contact direct cu copilul sau cu responsabilul de la locul cazării copilului;
- (d) obligațiile Turistului prevăzute la pct. 5.10, 5.11 și 5.13 de mai jos.

4.9. Agenția este obligată să acorde prompt asistență Turistului aflat în dificultate, în cazul situațiilor de forță majoră sau al unui eveniment pe care nici Agenția, nici furnizorul sau prestatorul de servicii, cu tot efortul depus, nu îl puteau prevedea sau evita, în special prin:

- (a) furnizarea de informații corespunzătoare privind serviciile de sănătate, autoritățile locale și asistența consulară;
- (b) efectuarea comunicărilor la distanță și sprijinirea Turistului în găsirea unor servicii de călătorie alternative.

În cazul în care Turistul este cel care a provocat situația de dificultate în mod intenționat sau din propria neglijență, Agenția va avea dreptul de a pretinde un comision rezonabil pentru o astfel de asistență, care nu va depăși costurile efective suportate de Agenție.

4.10. În limita maximă permisă de lege, Agenția nu își asumă nicio responsabilitate cu privire la orice rezervări false și/sau fictive sau orice alte fapte săvârșite de Turist cu ocazia rezervării sau plății.

4.11. Agenția informează Turistul (cedentul) care transferă Contractul cu privire la costurile efective ale transferului.

## **CAPITOLUL V: Drepturile și obligațiile Turistului**

5.1. În cazul în care Turistul nu poate să participe la călătoria turistică independent de motivele care stau la baza imposibilității de participare, acesta poate să cesioneze contractul unei terțe persoane care îndeplinește toate condițiile aplicabile pachetului de servicii turistice contractat, cu obligația de a anunța în scris Agenția cu cel puțin 7 (șapte) zile înaintea începerea executării serviciilor incluse în Contract / înaintea datei de plecare. În acest caz, între Turistul care nu poate participa la călătoria turistică contractată (cedentul), terța persoană (cesionarul) și Agenție (debitor cedat) urmează a se încheia un contract de cesiune cu privire la pachetul de servicii turistice contractate și cesionate. Responsabilitatea încheierii contractului de cesiune revine, după caz, fie cedentului, fie cesionarului, și niciodată Agenției (debitorului cedat). Turistul care cedează pachetul său de servicii, precum și cesionarul sunt responsabili în mod solidar la plata prețului călătoriei și a eventualelor costuri suplimentare apărute cu ocazia acestei cedări.

5.2. În cazul sejururilor de odihnă și/sau de tratament cu locul de desfășurare în România, Turistul are obligația să respecte următorul program de acordare a serviciilor: cazarea se face, de regulă, la ora 18,00 a zilei de intrare și se termină, de regulă, la ora 12,00 a zilei de ieșire înscrise pe documentele de călătorie (voucher, bilet de odihnă și/sau tratament, bilet de excursie etc.), cu excepția cazului în care este pus la dispoziția Turistului un alt program. Eventualele costuri suplimentare generate de neeliberarea spațiilor de cazare până cel târziu la orele specificate mai sus cad în sarcina exclusivă a Turistului.

5.3. În cazul în care (i) prețurile stabilite în Contract sunt majorate cu peste 8%, indiferent de motivele majorării sau (ii) înainte de începerea executării pachetului, Agenția este constrânsă să modifice semnificativ oricare dintre principalele caracteristici ale serviciilor de călătorie sau (iii) Agenția nu poate respecta cerințele speciale ale Turistului, Turistul poate rezilia/denunța unilateral Contractul fără nicio obligație față de Agenție, acesta având dreptul la rambursarea imediată de către Agenție a sumelor plătite, inclusiv comisionul.

5.4. Turistul este obligat să comunice Agenției în termen de 5 (cinci) zile calendaristice de la primirea înștiințării prevăzute pct. 4.2 de mai sus privind modificarea prevederilor esențiale ale Contractului sau în timp util înainte de începerea călătoriei, iar în cazul în care se aplică clauzele prevăzute la pct. 4.7 lit. b) și c), hotărârea sa de a opta pentru:

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

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

5.6. În cazul în care Turistul reziliază/denunță unilateral contractul în temeiul pct. 5.4. sau Agenția anulează călătoria turistică înaintea datei de plecare, Turistul are dreptul:

- (a) să accepte la același preț un alt pachet de servicii turistice de calitate echivalentă sau superioară, propus de Agenție;
- (b) să accepte un pachet de servicii turistice de calitate inferioară propus de Agenție, cu rambursarea imediată a diferenței de preț, în sensul rambursării diferenței de preț dintre cele două pachete turistice, la momentul încheierii noului contract de prestare de servicii;
- (c) să i se ramburseze imediat toate sumele achitate în virtutea Contractului.

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

- (a) anularea s-a făcut datorită nerealizării numărului minim de persoane menționat în documentele aferente Contractului, iar Agenția a informat în scris Turistul cu cel puțin:
  - 20 (douăzeci) de zile înainte de începerea executării pachetului, în cazul călătoriilor care durează mai mult de 6 (șase) zile;
  - 7 (șapte) zile înainte de începerea executării pachetului, în cazul călătoriilor care durează între 2 (două) și 6 (șase) zile;

- 48 (patruzeci și opt) de ore înainte de începerea executării pachetului, în cazul călătoriilor care durează mai puțin de 2 (două) zile;
- (b) anularea s-a datorat unui caz de forță majoră (circumstanțe imprevizibile, independente de voința celui care le invocă și ale căror consecințe nu au putut fi evitate în ciuda oricăror eforturi depuse, în aceasta nefiind incluse suprarezervările, caz în care responsabilitatea revine companiei aeriene sau unității de cazare) sau unor cauze dintre cele prevăzute la pct. 4.7 lit. b);
- (c) anularea s-a făcut din vina Turistului.

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

Prin excepție, Turistul are dreptul să înceteze Contractul înainte de începerea executării pachetului, fără a plăti vreo penalitate de încetare în cazul 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 care afectează semnificativ transportul pasagerilor la destinație, circumstanțe care au survenit după încheierea Contractului și cu condiția ca Turistul să prezinte documente doveditoare emise de instituțiile competente (e.g. de Camera de Comerț și Industrie a României) sau alte dovezi. În acest caz, Turistul are dreptul la o rambursare completă a oricărei plăți efectuate pentru pachet, dar nu are dreptul la vreo despăgubire suplimentară.

5.9. În cazul în care Turistul alege să se mute la un alt hotel decât cel contractat inițial și achitat, responsabilitatea financiară a renunțării îi aparține. Agenția va rezolva cerințele Turistului în limita posibilităților, eventualele diferențe de preț urmând a fi suportate de către Turist.

Dacă Turistul solicită nemotivat schimbarea hotelului, structurii camerelor sau a oricăror dintre servicii, aceasta echivalează cu rezilierea/denunțarea unilaterală a Contractului, cu aplicarea penalităților prevăzute la cap. VI la momentul respectiv și încheierea unui nou Contract.

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

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

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

5.13. Dacă pentru efectuarea călătoriei este necesară îndeplinirea de către Turist a unor formalități suplimentare (de exemplu, călătoria împreună cu minori, situația în care numele Turistului este

schimbat ca urmare a căsătoriei/desfacerii ei etc.), acesta are obligația de a îndeplini toate cerințele legale. Pentru o informare optimă, Agenția recomandă și consultarea site-ului Poliției de Frontieră. În cazul în care Turistul nu își respectă obligația de a se informa cu privire la formalitățile suplimentare necesare în vederea efectuării călătoriei care nu sunt în sarcina Agenției (de exemplu, în cazul călătoriei cu minori, împuternicire din partea părintelui sau reprezentantului legal ce nu îl însoțește sau orice alte documente suplimentare - enumerarea fiind exemplificativă), Agenția este exonerată de orice răspundere în cazul imposibilității efectuării călătoriei.

5.14. Agenția recomandă Turiștilor contactarea acesteia cu 24 (douăzeci și patru) de ore înainte de plecare pentru reconfirmarea detaliilor de îmbarcare (orar de zbor, loc de îmbarcare etc.).

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

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

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

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

5.19. Turistul are obligația de a informa, fără întârzieri nejustificate, Agenția în legătură cu orice neconformitate pe care o constată pe parcursul executării unui serviciu de călătorie inclus în Contract, ținând cont de circumstanțele cazului. În cazul în care unul din serviciile de călătorie nu se execută în conformitate cu Contractul, Agenția remediază neconformitatea, cu excepția unuia din următoarele cazuri:

- (a) neconformitatea nu poate fi remediată;
- (b) remedierea implică cheltuieli disproporționate, ținând cont de anvergura neconformității și de valoarea serviciilor de călătorie afectate.

Dacă Agenția nu remediază neconformitatea, Turistul are dreptul de a beneficia de o reducere corespunzătoare a prețului pentru orice perioada în care a existat o neconformitate, cu excepția cazului în care Agenția dovedește că neconformitatea este imputabilă Turistului.

De asemenea, în cazul în care Agenția nu remediază neconformitatea într-un termen rezonabil stabilit de Turist, acesta poate face el însuși acest lucru și poate solicita rambursarea cheltuielilor necesare.

În cazul în care neconformitatea afectează în mod substanțial executarea pachetului, iar Agenția a omis să o remedieze într-un termen rezonabil stabilit de către Turist, acesta poate rezilia Contractul

fără plata unor penalități de reziliere și, după caz, poate să ceară, reducerea prețului și/sau despăgubiri.

## **CAPITOLUL VI: Renunțări, penalizări, despăgubiri**

6.1. În cazul în care Turistul renunță din vina sa la pachetul de servicii turistice care face obiectul Contractului, el datorează Agenției penalizări conform condițiilor prevăzute în ofertele disponibile pe Platformă sau în documentele pe care Agenția le transmite Turistului.

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

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

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

6.5. Penalizările echivalente cu cele indicate la pct. 6.1 de mai sus se aplică și în cazul în care Turistul nu ajunge la timp la aeroport sau la locul de plecare/destinație, dacă nu poate pleca în călătorie pentru că documentele personale necesare în vederea efectuării călătoriei nu sunt conforme normelor legale sau este în imposibilitatea de a părăsi teritoriul țării, din alte motive ce țin de persoana acestuia.

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

6.7. Agenția va acorda despăgubiri în funcție de gradul de nerespectare a obligațiilor din Contract.

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

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

## **CAPITOLUL VII: Reclamații**

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



Telefon: E-mail: [team@epicvisits.com](mailto:team@epicvisits.com), [suport@epicvisits.com](mailto:suport@epicvisits.com)

7.2. Atât Agenția, cât și prestatorul de servicii turistice vor acționa imediat pentru soluționarea sesizării. În cazul în care sesizarea nu este soluționată sau este soluționată parțial, Turistul va depune la sediul Agenției o reclamație în scris, în termen de maximum 5 (cinci) zile calendaristice de la încheierea călătoriei, Agenția urmând ca, în termen de 30 (treizeci) de zile calendaristice, să comunice Turistului despăgubirile care i se cuvin, după caz.

7.3. Turistul consumator are posibilitatea de a opta pentru soluționarea alternativă a litigiilor (SAL), care reprezintă un mecanism alternativ sistemului judiciar, prin care consumatorilor li se oferă posibilitatea de soluționare a litigiilor pe care le pot avea cu comercianții izvorâte din contractele de vânzări sau din contractele de prestări de servicii. Prin apelarea la SAL, Turistul consumator poate solicita intervenția unei terțe părți neutre pentru soluționarea reclamației sale, denumită entitate SAL, de exemplu Direcția de soluționare alternativă a litigiilor (Direcția SAL) din cadrul Autorității Naționale pentru Protecția Consumatorilor (ANPC). Mai multe informații despre SAL, sunt disponibile pe site-ul ANPC, la adresa disponibilă [aici](#).

## **CAPITOLUL VIII: Documentele Contractului**

Documentele Contractului se constituie ca anexă la acesta și sunt următoarele:

- (a) voucherul, biletul de odihnă/tratament, biletul de excursie, bonul de comandă, Confirmarea de rezervare, după caz;
- (b) programul turistic, în cazul acțiunilor turistice, dacă este cazul;
- (c) cataloage/pliante/oferte/alte înscrisuri ale Agenției puse la dispoziția Turistului, în format tipărit sau pe suport electronic.

## **CAPITOLUL IX: Dispoziții finale**

9.1. Comercializarea pachetelor de servicii turistice se va face în conformitate cu prevederile prezentului Contract și cu respectarea prevederilor Ordonanței Guvernului nr. [2/2018](#).

9.2. Toate unitățile de cazare, precum și mijloacele de transport, dacă este cazul, sunt clasificate de către organismele abilitate ale țărilor de destinație, conform procedurilor interne și normativelor locale, acolo unde acestea există, care diferă de la o țară la alta și de la un tip de destinație la altul.

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

9.4. Turistul declară că anterior încheierii Contractului, Agenția i-a furnizat toate informațiile principale privind serviciile contractate și alte informații necesare conform OG 2/2018, informații cu care Turistul este de acord în mod expres, cum ar fi, dacă acestea sunt aplicabile pachetului de servicii:

- (a) destinația călătoriei, itinerariul, perioada călătoriei, numărul de nopți incluse în pachet;

- (b) 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, dacă este cazul;
- (c) locația, principalele caracteristici și, după caz, categoria turistică a unităților de cazare conform normelor din țara de destinație;
- (d) serviciile de masă oferite, vizitele, excursiile sau alte servicii incluse în prețul total convenit al pachetului, dacă este cazul;
- (e) numărul minim de persoane necesar efectuării serviciilor de călătorie;
- (f) abilitățile lingvistice necesare Turistului pentru comunicarea orală și limba în care vor fi furnizate serviciile, dacă este cazul;
- (g) informații pentru persoane cu mobilitate redusă;
- (h) informații privind Agenția, număr de telefon și adresă de e-mail;
- (i) prețul total al pachetului și toate comisioanele, tarifele, penalitățile de încetare, costuri suplimentare și orice alte costuri aferente;
- (j) 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 Turist;
- (k) informații generale despre regimul vizelor și pașapoartelor și privind formalitățile legate de sănătate în țara de destinație;
- (l) informații privind posibilitatea Turistului de a înceta Contractul oricând înainte de începerea executării pachetului și existența unei penalități de încetare corespunzătoare, dacă este cazul;
- (m) informații privind asigurarea facultativă sau obligatorie care să acopere costurile încetării Contractului de către Turist sau costurile de asistență, inclusiv taxele de repatriere, în caz de accident, de boală sau de deces.

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

9.6. Contractul va fi interpretat conform legilor din România.