Condiții generale de rezervare

Contractul cu turistul pentru servicii de călătorie

I. Obiectul contractului

Îl constituie vânzarea de către Agenție a pachetului de servicii turistice înscris în voucher, bilet de odihnă tratament, bilet de excursie și eliberarea documentelor de călătorie.

Contractul ia naștere în momentul în care serviciile solicitate de către client au fost confirmate de către agenție, respectiv clientul ia la cunoștință despre serviciile care i-au fost confirmate în baza facturii proforme. Contractul își produce efectele numai după achitarea de către turist a avansului prevăzut în factura proformă.

II. Prețul

1. Prețul contractului este specificat în cataloagele agenției (site-ul www.apsap.ro) și respectiv pe factură și cuprinde serviciile specificate în factură și în cataloagele agenției (site-ul www.apsap.ro). Avansul este de minimum 20% din preț sau cel prevăzut în factura proformă.
2. Plata finală se va face astfel:
   - cu minimum 14 zile calendaristice înaintea începerii sejurului, dacă nu există alte specificații pe factura proformă.
3. Contravaloarea serviciilor turistice interne se poate achita și cu vouchere de vacanță. Plata serviciilor turistice se face respectând prevederile OUG nr. 2/2018, a normelor metodologice și anexelor acesteia. În cazul în care turistul renunță la pachetul de servicii turistice achiziționat cu vouchere de vacanță, agenția îi poate oferi acestuia un pachet de servicii turistice la o valoare inițială minus comisioanele de anulare aferente conform prevederilor cap. V pct. 1 sau mai mare celui achiziționat inițial cu plata diferenței de preț. Conform OUG nr. 2/2018, în cazul renunțării definitive la pachetul de servicii turistice de către turist, agenția de turism nu poate restitui turistului voucherele de vacanță sau contravaloarea acestora în bani.
4. Pachetul de servicii turistice care poate fi achiziționat pe baza voucherelor de vacanță poate cuprinde servicii de cazare (minim și obligatoriu), alimentație publică, transport, tratament balnear, agrement cu locul de desfășurare pe teritoriul României.

III. Drepturile și obligațiile Agenției

1. În cazul în care rezervarea se anulează din vina exclusivă a agenției, aceasta are obligația:
   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 sumele ce reprezintă diferența dintre serviciile turistice achitate și cele efectiv prestate în timpul călătoriei turistice;
   c) în cazul în care nu pot fi oferite turistului alternative corespunzătoare, sau acesta nu le acceptă din motive întemeiate, să despăgubească turistul pentru serviciile neprestate.

2. Agenția este răspunzătoare pentru buna executare a obligațiilor asumate prin publicarea ofertelor și prin emiterea documentelor de călătorie, cu excepția următoarelor cazuri:
   a) când neîndeplinirea sau îndeplinirea defectuoasă a obligațiilor asumate 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 (modificări de orar sau de itinerar, întârzieri în traficul mijloacelor de transport etc.).

IV. Drepturile și obligațiile turistului

1. Turistul poate să cesioneze serviciile turistice rezervate unei terțe persoane care îndeplinește toate condițiile aplicabile pachetului de servicii turistice contractat, cu obligația de a anunța în scris Agenția cu cel puțin 15 zile înaintea datei de check-in. În acest caz Agenția anulează rezervarea inițială și realizează o nouă rezervare pe numele noului turist. Turistul care cedează pachetul său de servicii, precum și cesionarul sunt responsabili în mod solidar la plata prețului rezervării și a eventualelor costuri suplimentare apărute cu ocazia acestei cedări.

1.1. Serviciile turistice achitate total sau parțial cu vouchere de vacanță NU pot fi cesionate.

2. În cazul sejururilor de odihnă și/sau de tratament cu locul de desfășurare în România, turistul are obligația să respecte programul de acordare a serviciilor în România, respectiv: în stațiunile de pe litoral, cazarea se face la ora 18:00 a zilei de intrare și se termină la ora 12:00 a zilei înscrise pe voucher ca dată de check-out ori pe biletul de odihnă și/sau de tratament.

3. În cazul în care Agenția anulează rezervarea sau nu asigură serviciile achitate de turist, 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;
   c) să i se ramburseze în numerar sau sub formă de voucher toate sumele achitate aferente serviciilor anulate sau neprestate;
   d) în cazul în care pachetul de servicii turistice a fost achitat cu vouchere de vacanță și turistul nu acceptă condițiile de la lit. a), agenția nu va mai putea restitui nicio sumă în bani și nici în voucherele acestuia, conform prevederilor OUG nr. 2/2018.

3.1. În toate cazurile menționate la pct. 3 turistul are dreptul să solicite Agenției și o despăgubire pentru neîndeplinirea prevederilor contractului inițial, cu excepția cazurilor în care:
   a) 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);
   b) anularea s-a făcut din vina turistului.

4. Turistul are dreptul să anuleze în orice moment, în tot sau în parte, rezervarea, iar în cazul în care anularea îi este imputabilă este obligat să despăgubească Agenția pentru prejudiciul creat acesteia, cu excepția cazurilor de forță majoră definite conform legii (în această situație, turistul are obligația de a depune în original înscrisuri emise de o autoritate a Statului, care să confirme starea de forță majoră în care s-a aflat turistul). Dacă turistul solicită schimbarea hotelului, structurii camerelor, a perioadei

sejurului sau a oricăror dintre servicii, aceasta echivalează cu anularea rezervării, cu aplicarea comisioanelor de anulare prevăzute la cap. V pct. 1 la momentul respectiv, și realizarea unei rezervări noi.

5. Turistul este obligat să achite la recepția unității hoteliere taxa de stațiune, taxa de salubrizare, precum și alte taxe locale, fără a putea pretinde despăgubiri sau returnarea sumelor de la Agenție.
6. Turistul este obligat să prezinte la recepția unității hoteliere actele sale de identitate, precum și documentul de călătorie eliberat (voucher, bilet de odihnă și/sau de tratament), 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.
7. În caz de forță majoră, când turistului nu-i mai pot fi asigurate serviciile turistice achitate, acesta are dreptul să solicite restituirea sumelor achitate. Turistul poate opta gratuit pentru reprogramarea sejurului, cu menținerea tarifului și condițiilor inițiale, sau poate solicita restituirea sumei în bani, situație în care se aplică un comision de 10% + TVA aferent serviciilor deja prestate de agenția de turism. Restituirea în numerar se va efectua în maximum 6 luni de la data la care era programat sejurul.

V. Renunțări, costuri, despăgubiri

1. În cazul în care turistul renunță din vina sa la rezervare, comisioanele de anulare sunt următoarele:
   a) comisionul agenției și TVA aferent, respectiv: 5% dacă renunțarea se face cu mai mult de 45 de zile calendaristice înainte de data începerii sejurului; 20% dacă renunțarea se face cu mai mult de 25 de zile calendaristice înainte de data începerii sejurului; 50% dacă renunțarea se face cu mai mult de 15 zile calendaristice înainte de data începerii sejurului; 100% dacă renunțarea se face cu mai puțin de 15 zile calendaristice înainte de data începerii sejurului.

      În cazul în care plata a fost făcută parțial sau integral cu vouchere de vacanță, comisioanele de anulare se vor deduce în primul rând din valoarea achitată cu vouchere de vacanță. Dacă comisionul de anulare este mai mare decât valoarea achitată cu vouchere de vacanță, diferența care depășește valoarea voucherelor de vacanță se va reține din valoarea achitată prin alte instrumente de plată. În cazul în care valoarea voucherelor de vacanță este mai mare decât valoarea comisionului de anulare, diferența nu se restituie nici în vouchere și nici în numerar în cazul în care turistul nu dorește un alt serviciu turistic. Dacă există dorința achiziționării pentru perioada ulterioară a unui alt serviciu turistic, atunci diferența dintre valoarea voucherelor de vacanță și valoarea comisionului se va utiliza pentru acest nou serviciu. Termenul în care turistul poate solicita noul pachet de servicii turistice este de maximum 2 luni de la renunțarea la serviciile turistice inițiale. În cazul în care turistul nu își exprimă opțiunea în această perioadă, agenția de turism nu îi mai poate oferi acestuia niciun pachet de servicii turistice ulterior.

   b) 100% din prețul pachetului de servicii turistice, în cazul în care turistul a achiziționat pachetul de servicii turistice din cadrul programului „Înscrieri timpurii” sau „Early Booking”, indiferent de data la care turistul solicită renunțarea.

   c) 100% din prețul pachetului de servicii turistice, în cazul în care turistul a achiziționat pachetul de servicii turistice în baza unor oferte speciale (1 Mai, Paște, Crăciun, O săptămână la mare, Litoralul pentru toți, Black Friday, Oferta secretă etc.), indiferent de data la care turistul solicită renunțarea.

Voucherele de vacanță în format fizic pot fi restituite turistului de către agenția de turism, în cazul renunțării definitive la pachetul de servicii turistice, doar dacă acestea nu au fost expediate emitentului de vouchere conform procedurii legale stabilite prin HG nr. 215/2009 pentru aprobarea Normelor metodologice privind acordarea voucherelor de vacanță. În cazul în care voucherele au fost expediate către emitentul de vouchere, acestea nu mai pot fi recuperate, iar rezervarea nu se poate anula. În cazul plății cu vouchere de vacanță în format card, sumele achitate cu acestea se consideră expediate către emitentul cardurilor din momentul plății, aceste sume nu se pot recupera, iar rezervarea nu se poate anula.

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 factura proformă pentru a achita ratele aferente sau restul de plată, agenția are dreptul de a anula rezervările efectuate în beneficiul turistului, cu reținerea integrală a sumelor plătite de către turist până la acea dată. Plata se consideră încasată în momentul în care se regăsește în extrasele de cont ale CENTRULUI DE FORMARE APSAP.
3. Turistul trebuie să transmită în scris cererea de renunțare la pachetul de servicii turistice, de luni până vineri între orele 9:00 și 17:00, la adresa de e-mail secretariat@apsap.ro, pe fax la numărul 021 569 61 26 sau direct la sediul agenției: Str. Turturelelor nr. 62, Clădirea Decebal Tower, corp A, cam.12, sector 3, București. În caz contrar, cererea de renunțare nu este luată în considerare. Orice cerere de renunțare transmisă sâmbăta sau duminica sau după ora 17:00 în timpul săptămânii va fi înregistrată cu data următoarei zile lucrătoare.
4. Agenția va acorda despăgubiri în funcție de gradul de nerespectare a obligațiilor.
5. Pentru a preveni producerea unui prejudiciu datorat imposibilității turistului de a se prezenta în sejur (din alte motive decât cele de forță majoră), recomandăm turiștilor încheierea unei polițe de asigurare storno.

VI. Reclamații

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 Agenției, cât și prestatorului de servicii turistice (conducerii hotelului, restaurantului).
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 zile calendaristice de la încheierea sejurului, Agenția urmând să o soluționeze și să transmită turistului rezoluția în termen de maximum 45 de zile calendaristice.

VII. Procedura de soluționare alternativă a litigiilor (SAL)

1. Soluționarea alternativă a litigiilor (SAL) reprezintă un mecanism alternativ sistemului judiciar, prin care consumatorilor li se oferă posibilitatea de soluționare a litigiilor pe care le pot avea cu comercianții, atunci când se confruntă cu o problemă legată de achiziționarea unui produs sau serviciu. Astfel, reclamațiile împotriva comercianților sunt prezentate voluntar de către consumatori, prin poștă sau prin mijloace electronice de comunicare, urmând a fi soluționate într-un mod independent, imparțial, transparent, rapid și echitabil.

2. Direcția de soluționare alternativă a litigiilor (Direcția SAL) din cadrul Autorității Naționale pentru Protecția Consumatorilor (ANPC) are competența să soluționeze alternativ litigii naționale și transfrontaliere izvorâte din contractele de vânzări sau din contractele de prestări servicii încheiate cu un comerciant care desfășoară activități în România, în sectoarele de activitate în care ANPC este competentă.
3. Cererea de aplicare SAL, Lista de consilieri SAL, Procedura SAL și legislația aplicabilă pot fi consultate pe site-ul ANPC (Autoritatea Națională pentru Protecția Consumatorilor).
4. Pentru soluționarea alternativă a litigiilor, pentru clienții transfrontalieri, se pot accesa următoarele adrese: Platforma SOL (Soluționarea online a litigiilor, Comisia Europeană), site-ul DG Justiție și Consumatori, secțiunea SAL/SOL.

VIII. Asigurări

Turistul este asigurat pentru rambursarea cheltuielilor de repatriere și/sau a sumelor achitate de el în cazul insolvabilității sau falimentului Agenției la Societatea de Asigurare OMNIASIG VIENNA INSURANCE GROUP S.A., Aleea Alexandru nr. 51, sector 1, București, 011822, România, tel.: 021 4057420.

1. Turistul are obligația de a notifica societății de asigurare, prin scrisoare recomandată cu confirmare de primire, în legătură cu solicitarea adresată Agenției privind rambursarea sumelor achitate și/sau a cheltuielilor de repatriere, în termen de 5 (cinci) zile calendaristice de la data confirmării de primire prevăzute la pct. 2 din prezentul capitol.
2. În cazul în care, în termen de 15 (cincisprezece) zile calendaristice de la data confirmării de primire a documentelor justificative de către Agenție, turistul nu a primit sumele solicitate de la aceasta, are loc evenimentul asigurat.
3. În termen de 10 (zece) zile calendaristice de la data producerii evenimentului asigurat, turistul are obligația de a transmite societății de asigurare, prin scrisoare recomandată cu confirmare de primire, cererea de despăgubire însoțită de documentele justificative.
4. Documentele justificative constau în:
   a) contractul de comercializare a pachetului de servicii turistice;
   b) confirmările de primire precizate la pct. 1, 2 și 3 din prezentul capitol;
   c) fotocopiile de pe documentele de plată a avansului (chitanțe, ordine de plată etc.), în cazul cererilor de rambursare a sumelor achitate de turist;
   d) fotocopiile de pe documentele de transport și cazare, în cazul cererilor de rambursare a cheltuielilor de repatriere. Societatea de asigurare are dreptul să solicite turistului și alte documente justificative.

4.1. Despăgubirea nu poate depăși suma achitată de turist în contractul de comercializare a pachetului de servicii turistice, precum și sumele necesare repatrierii acestuia, cu respectarea prevederilor cap. X pct. 2.

5. Din despăgubire se scade franșiza menționată pe polița de asigurare 1357 din 05.03.2019.
6. Despăgubirea va fi plătită în termen de 30 (treizeci) de zile calendaristice de la data primirii de către societatea de asigurare a documentelor justificative de la turist.
7. În cazul în care, după plata despăgubirii, Agenția plătește debitul către turist, acesta are obligația de a restitui asigurătorului despăgubirea primită, în termen de 5 (cinci) zile lucrătoare de la data primirii de

la Agenție a sumelor reprezentând debitul.

Facultativ, turistul are posibilitatea încheierii unui contract de asigurare care să acopere taxele de transfer, sau a unui contract de asistență care să acopere taxele de repatriere în caz de accidente, de boală sau deces, a unui contract de asigurare pentru bagaje, ori a unei asigurări storno.

IX. 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, după caz;

b) programul turistic, în cazul acțiunilor turistice;

c) cataloagele/ofertele agenției/site: www.apsap.ro.

X. Dispoziții finale

1. Prezentul contract se consideră acceptat de către ambele părți odată cu plata integrală sau parțială de către turist a serviciilor turistice comandate.
2. Comercializarea pachetelor de servicii turistice se va face în conformitate cu prevederile prezentului contract și cu respectarea prevederilor OUG nr. 2/2018.
3. Contractul poate fi prezentat și sub forma unui catalog, pliant sau alt înscris, dacă turistul este informat despre aceasta și dacă documentul conține informațiile prevăzute de OUG nr. 2/2018.

Alte specificații

Pentru plățile în euro, cursul de schimb pentru calcularea tarifelor este de 1 euro = 5,34 lei (cursul va fi reactualizat periodic, dar nu va afecta plățile efectuate).

În general, intrările și ieșirile se fac după următorul program: ora de check-in 18:00, ora de check-out 12:00.

Acestea sunt condițiile generale de rezervare. Unele unități de cazare pot avea alte condiții; în consecință, vă rugăm să verificați cu atenție aceste condiții publicate pe pagina de prezentare a unității de cazare înainte de a trimite rezervarea. Totodată, Agenția Organizatoare APSAP va face periodic oferte speciale care se supun unor reguli și condiții diferite.

Datele de identificare ale Agenției de turism Organizatoare CENTRUL DE FORMARE APSAP

Nr. înreg.: Certificat PJ nr. 10523/300/2014/JS2/O.G.26/2000

Cod fiscal: RO33269758

Adresa: Str. Turturelelor nr. 62, Clădirea Decebal Tower, corp A, cam. 12, sector 3, București

Cont: RO10 BRDE 410S V141 3348 4100, Banca: BRD, Agenția Piața Romană, București

Licența de turism nr. 1357 din 05.03.2019