

# Contract de intermediere servicii turistice

croaziere.co

## Condiții speciale

Client	Nume		Tel					
#VALUE!	Prenume		Adresa					
	CNP/CUI		E-mail					
Site companie		Data rezervare						
Companie		Data imbarcare	20/09/2020	Port imbarcare				
Vas		Data debarcare		Port debarcare				
Cabina 1	Nr. cabina	Regim	Tarif	Adulti				
				Copii				
Pasager 1	Nume	Prenume	Data nastere	12/09/2007				
Pasager 2	Nume	Prenume	Data nastere					
<b>Tarife / Transe de plata</b>								
Tarif cabina 1	0,00 €	Transa 1	Pana la	Transa 2	Pana la	Discount aplicat	Moneda	
Taxa de sejur	0,00 €	0,00 €		0,00 €			Eur	
Transfer	0,00 €	0,00 €		0,00 €			Eur	
P bauturi	0,00 €	0,00 €		0,00 €			Eur	
TOTAL TARIF	0,00 €	0,00 €	02/01/1900	0,00 €	01/08/2020	0,00 €	Eur	
<b>Taxa procesare suplimentara (Art. 8)</b>		50,00 €	<b>Taxa modificare (Art. 6)</b>		50,00 €	Termen maxim modificare	05/09/2020	
<b>Anulare pana</b>	1. La data	Penalitate	2. La data	Penalitate	3. La data	Penalitate	4. La data	Penalitate
Penalit.anulare	#N/A	#N/A	#N/A	#N/A	#N/A	#N/A	#N/A	#N/A
Informatii AGENTIE					+4 0736 679 040 hello@croaziere.co www.croaziere.co			
Cont bancar Lei	ING Bank		RO54 INGB 0000 9999 0606 0693					
Cont bancar Euro			RO57 INGB 0000 9999 0606 0736					
Cont bancar Lei	Banca Transilvania		RO14 BTRL RONC RT04 1067 4901					
Cont bancar Euro			RO61 BTRL EURC RT04 1067 4901					

**Numele Pasagerilor** – CLIENTUL este obligat, sub riscul imposibilității îmbarcării PASAGERILOR ce au alt nume în documentele de călătorie, să se asigure asupra numelui pasagerilor în caz de modificare în situații de căsătorie, divorț sau altele similare.

**Cabinele** - În cazul în care categoria de cabină este „Garantată”, CLIENTUL nu are posibilitatea alegerii cabinei (număr și/sau poziționare pe vas), aceasta fiind atribuită aleatoriu de către COMPANIE. În cazul în care cabina este „Exterioară” sau „Balcon”, există posibilitatea ca vederea acesteia să fie obstrucționată.

**Condiții de anulare** - În caz de anulare se vor aplica cu prevalență penalitățile solicitate de COMPANIE aflate în vigoare la data semnării prezentului contract. Penalitatea aplicată fiind cea din grila COMPANIEI, în cazul în care aceasta este diferită de cea specificată în prezentele Condiții Speciale. În cazul anulării unei rezervări confirmate, pe lângă penalități se va percepe și Taxa de procesare suplimentara. În cazul tarifului confort (clasic și premium) în caz de anulare cu până la 50 de zile înainte de îmbarcare penalitatea este de 50 euro/persoană. În cazul modificării tipului de tarif de la confort la basic nu se va percepe o taxă de modificare, se va actualiza tariful la valoarea din ziua solicitării modificării.

**Taxa de sejur** - Taxa de sejur se plătește la bordul vasului și nu este inclusă în acest contract decât dacă includerea acesteia este solicitată de CLIENT și este specificată în cadrul prezentelor Condiții Speciale. În funcție de COMPANIE aceasta poate fi obligatorie sau recomandată [explicații: turistul poate solicita la recepția vasului, în anumite condiții, să nu o plătească]. Politica fiecărei companii de croaziere în această privință este publicată pe site-ul Croaziere.co la [Taxa de sejur / Hotel service charge](#). Tot în funcție de compania de croazieră, copii până la o anumită vârstă nu plătesc această taxă, plătesc parțial sau plătesc integral. Informațiile sunt înscrise în Oferta ce face parte integrantă din prezentul contract cât și la următorul link [Taxa de sejur / Hotel service charge](#).

**Reziliere** - În cazul în care prima tranșă nu este încasată la termenul înscris în Condițiile Speciale, contractul se consideră reziliat de drept, fără punere în întârziere sau intervenția unei instanțe și fără acordarea unor termene de grație sau îndeplinirea oricăror alte formalități prealabile.

Prin semnătură părțile acceptă Condițiile Generale și Condițiile Speciale ce fac parte integrantă din Contract. Prin achitarea facturii pentru prima tranșă Clientul acceptă implicit Condițiile Generale și Condițiile Speciale ce fac parte integrantă din Contract. Părțile acceptă ca prezentul contract să fie comunicat prin e-mail și stocat în format electronic PDF pe serverul de e-mail sau în alte medii de stocare electronică durabile.

### Client

Nume Prenume

### Agentie

SC Cruise&Holiday SRL  
prin Daniela Bogdan, Administrator

# Contract de intermediere servicii turistice

croaziere.co

## Condiții generale

### 1 Părțile

**Titularul** contractului cu datele de identificare listate în cadrul Condițiilor Speciale, în nume propriu și în numele PASAGERILOR listați în cadrul CONTRACTULUI, în calitate de **CLIENT**.

**SC Cruise & Holiday SRL** cu sediul în Oradea, Str. Tudor Vladimirescu Nr. 41, cod poștal 410203, înregistrată la Registrul Comerțului sub numărul J5/1856/2014, CUI RO33869892, titulară a Licenței de turism Nr. 7289/2016 emisă de Ministerul Turismului pentru Agenția de Turism cu denumirea comercială "croaziere.co", reprezentată prin BOGDAN Daniela Claudia – Administrator, în calitate de **AGENȚIE**.

### 2 Detalii și Interpretare

Prezentele Condiții Generale contractuale se citește împreună cu Condițiile Speciale. Prin acceptarea Condițiilor Speciale, părțile acceptă implicit întregul contract din care fac parte integrantă atât Condițiile Speciale cât și Condițiile Generale.

În prezentul contract, cu excepția unei prevederi contrare, cuvintele la forma singular vor include forma de plural și viceversa, acolo unde acest lucru este permis de context. "zi" ori "zile" sau orice referire la zile reprezintă zile calendaristice, dacă nu se specifică în mod diferit.

**Companie** - Reprezintă compania de croazieră organizatoare și comercianta pachetului turistic. Denumirea acesteia este specificată în Condițiile Speciale.

**Contract** – Prezentul contract conținând în următoarea ordine de prevalență: Condițiile Speciale, Condițiile Generale și Oferta Comercială cu comunicările scrise între CLIENT și AGENȚIE pe baza cărora aceasta a fost întocmită. În cazul în care prevederi ale documentelor contractului sunt contrare, va fi considerată ca fiind finală cea înscrisă în componenta de contract prevalență, conform prezentei definiții.

**Condițiile Companiei** – Contractul încheiat între CLIENT și COMPANIE prin achiziționarea pachetului turistic și intermediat de AGENȚIE prin prezentul contract de intermediere. Aceste condiții se regăsesc pe site-ul oficial al COMPANIEI, listat în Condițiile Speciale sau pot fi solicitate de CLIENT AGENȚIEI.

**Agenție** – S.C. Cruise & Holiday S.R.L. cu datele înscrise la Art. 1 și cu denumirea comercială Croaziere.co, Website [www.croaziere.co](http://www.croaziere.co) în calitate de agenție intermediară (denumirea de „agenție comercială” constituie denumirea legală a categoriei de agenție în care se încadrează AGENȚIA);

**Client** – Cumpărătorul și titularul pachetului turistic, cu datele înscrise la Art. 1 și Condițiile Speciale.

**Pasager** – Persoanele care călătoresc și beneficiază de pachetul turistic, cu datele înscrise în Condițiile Speciale.

**Rezervare temporară** – AGENȚIA confirmă disponibilitatea pachetului turistic solicitat de CLIENT și blochează pentru o perioadă de timp specificată (1-2 zile) vânzarea acelui pachet turistic către alte persoane.

**Rezervare (confirmată)** – Rezervarea temporară a pachetului turistic se confirmă la data încasării de către AGENȚIE a contravalorii facturii aferente primei tranșe de plată, valoarea și data limită de plată fiind listate în Condițiile Speciale.

### 3 Obiectul contractului

Obiectul contractului este intermedierea, de către AGENȚIE, a vânzării pachetului turistic către CLIENT, în condițiile listate în prezentul contract și CONDIȚIILE COMPANIEI, Ofertei Comerciale transmise și comunicărilor purtate între AGENȚIE și CLIENT anterior statuării prezentului Contract. Pachetele turistice sunt comercializate de COMPANIA de croazieră [înscrisă în Condițiile Speciale] în baza CONDIȚIILOR COMPANIEI.

COMPANIA își asumă răspunderea pentru executarea corespunzătoare a tuturor serviciilor de călătorie incluse croazieră și este obligată să acorde asistență în cazul în care călătorul se află în dificultate în conformitate cu Art. 17 din OG 2 / 2018. În cadrul prezentului contract AGENȚIA are rol exclusiv de intermediar. Contractul aferent fiecărui pachet turistic impus de COMPANIE este reprezentat de CONDIȚIILE COMPANIEI, este individual și se încheie între COMPANIE și CLIENT. Prin încheierea prezentului contract CLIENTUL acceptă explicit CONDIȚIILE COMPANIEI atât în nume propriu cât și pentru toți pasagerii listați în cadrul Condițiilor Speciale, prin oferta primită și prin consultarea website-ului COMPANIEI listat în Condițiile Speciale.

CLIENTUL declară că a luat la cunoștință de CONDIȚIILE COMPANIEI cât și de restul condițiilor de călătorie ce cad în sarcina sa [vize, legislație locală la destinații, etc] și altele asemenea, cu privire la pachetul turistic achiziționat prin AGENȚIE. AGENȚIA atenționează în mod expres toți CLIENTII că prin achiziționarea pachetelor turistice se constituie un acord între CLIENT și COMPANIE, aceasta din urmă fiind cea care furnizează serviciile turistice și cea care impune condițiile pachetului turistic. Prezentul contract de intermediere este reglementat de condițiile impuse de fiecare COMPANIE în parte, condiții care se pot citi pe site-ul oficial al acestora, listat în Condițiile Speciale la "Informații COMPANIE". În cazul în care pe parcursul derulării prezentului contract de intermediere, COMPANIA modifică anumite condiții contractuale aplicabile pachetului turistic, prezentul contract se actualizează implicit cu noile condiții impuse iar AGENȚIA nu va putea fi trasă la răspundere, deoarece aceasta este un terț intermediar în raport de relația contractuală statuată implicit între CLIENT și COMPANIE.

# Contract de intermediere servicii turistice

Ulterior semnării prezentului contract, CLIENTUL poate decide la achiziționarea unor servicii suplimentare cum ar fi : asigurare de călătorie, intermediere rezervare bilete de avion, servicii de transfer aeroport-hotel-port de îmbarcare-altele, sau alte servicii de natura celor enumerate anterior sau conexe pachetului turistic achiziționat. Toate aceste servicii vor fi comandate de către CLIENT și vor fi facturate separat de AGENȚIE în baza prezentului contract, în suplimentar față de prețul total al contractului listat în Condițiile Speciale - solicitarea CLIENTULUI și factura aferentă emisă de AGENȚIE, ținând loc de expresia de voință a Părților, fără necesitatea statuării unui Act Adițional la Contract.

## 4 Prețul contractului

Prețul contractului este cel listat în cadrul Condițiilor Speciale la TOTAL TARIF [acesta include taxele portuare]. Prețul poate să crească în funcție de serviciile suplimentare pe care CLIENTUL le va comanda către AGENȚIE iar AGENȚIA acceptă că le poate intermedia. Totodată, prețul contractului poate varia cu taxele / penalitățile sau alte sume de acest tip pe care CLIENTUL s-a obligat să le plătească AGENȚIEI în cazurile stipulate în CONTRACT (ex: penalități de anulare a pachetului turistic rezervat, după caz, alte taxe, etc).

## 5 Condiții de plată a pachetelor turistice

Confirmarea rezervării pachetului turistic este făcută în mod implicit la data la care CLIENTUL a plătit prima tranșă specificată în Condițiile Speciale. Plata se poate face în Lei sau în valută [EUR și USD], la alegerea CLIENTULUI [alegere ce este înscrisă în Condițiile Speciale] prin depunere în numerar sau prin transfer bancar, în conturile bancare ale AGENȚIEI și la termenele limită aferente fiecărei plăți, înscrise în Condițiile Speciale.

Clientul este responsabil de respectarea termenelor de plată. În cazul în care oricare dintre termenele de plată este depășit, AGENȚIA nu va fi obligată la confirmarea sau ulterior la păstrarea rezervării făcute pentru CLIENTUL care a încălcat aceste termene. **Anularea rezervării va fi făcută de către AGENȚIE în ziua următoare depășirii oricărui termen de plată din Condițiile Speciale, fără preaviz și fără a fi obligată la rambursarea oricăror sume încasate de la CLIENT până la acea dată.**

Plata serviciilor turistice se va face pe baza facturii / facturii proforma transmisă de AGENȚIE, în oricare dintre conturile bancare ale acesteia. În cazul în care plata va fi efectuată în ultima zi a termenului de plată, iar AGENȚIA nu încasează sumele în conturile bancare ale acesteia, rezervarea este considerată expirată și anulată. Astfel, data încasării de către AGENȚIE reprezintă data de referință în menținerea sau anularea rezervării și nu data plății efectuate de către CLIENT.

## 6 Condiții de modificare a pachetelor individuale confirmate de servicii turistice pe vasele de croaziere

Modificarea rezervărilor efectuate de CLIENT este permisă numai cu acordul COMPANIEI și în limita disponibilităților. Orice modificare, inclusiv anularea unei rezervări confirmate va trebui trimisă în scris de către CLIENT în mod obligatoriu la adresa de e-mail a AGENȚIEI cu confirmare de primire din partea AGENȚIEI.

O rezervare confirmată poate fi modificată în funcție de disponibilitate, până la termenul maxim înscris în Condițiile Speciale și cu plata unei taxe suplimentare, specificate în Condițiile Speciale. Dacă modificarea presupune diferențe de tarif, acestea se plătesc în suplimentar în termen de 2 zile iar în caz contrar modificările nu vor fi operate. Anumite modificări pe care AGENȚIA le va specifica în fiecare caz, nu pot fi făcute decât cu anularea rezervării deja confirmate și implicit cu plata penalităților de anulare.

CLIENTUL este responsabil de corectitudinea informațiilor transmise iar orice eroare a acestora care ar fi determinat un tarif mai mare la momentul rezervării (ex: vârsta copilului este în fapt de 19 ani și nu se mai încadrează tarifului pentru copii) obligă CLIENTUL la achitarea imediată a diferenței de tarif aplicabile. AGENȚIA nu este răspunzătoare în cazul în care datele din documentul de călătorie nu au fost transmise corect, iar CLIENTUL / PASAGERUL nu poate îmbarca în avion / pe vas / etc.

Dacă unul dintre pasageri nu mai poate efectua călătoria, biletul acestuia poate fi transferat altei persoane. În acest caz, o înștiințare va fi transmisă la adresa de e-mail a AGENȚIEI cu respectarea termenului maxim de modificare înscris în Condițiile Speciale. O astfel de modificare privind transferul unui bilet se poate accepta de regulă doar pentru o singură persoană din cabina. Transferul de bilet nu este garantat, mai ales în cazul în care COMPANIA a închis vânzările pentru plecarea respectivă.

## 7 Anularea și Modificarea de către COMPANIE

**Modificări minore.** COMPANIILE nu garantează că vasul se va opri în fiecare dintre porturile comunicate sau că va respecta în detaliu itinerariul anunțat inițial, în cazul apariției unor condiții neprevăzute. Atât COMPANIILE cât și căpitanul fiecărui vas au dreptul să solicite omiterea unui anumit port, înlocuirea cu un altul (neanunțat inițial), să devieze de la itinerariul inițial sau chiar să înlocuiască vasul. În această situație COMPANIILE nu își asumă nicio responsabilitate pentru cazul în care nu se vor putea respecta orele de sosire și plecare din porturile menționate în broșură, înafara informării prealabile a CLIENTULUI. Eventualele schimbări de itinerariu vizează interesul și siguranța turiștilor.

În cazul unor greșeli de editare, COMPANIILE / AGENȚIA fac modificări pentru corectarea acestora din broșuri atât înainte cât și după confirmarea rezervărilor CLIENTULUI.

# Contract de intermediere servicii turistice

croaziere.co

**Modificări majore.** În situații extrem de rare se pot opera de către COMPANIE modificări majore, care înseamnă ca nu se vor putea asigura în total sau în parțial serviciile din pachetul turistic. Aceste modificări pot însemna chiar anularea unor rezervări confirmate. Dacă astfel de modificări majore sunt impuse de COMPANIE, COMPANIA va informa CLIENTUL în cel mai scurt timp.

Dacă o modificare majoră se impune înainte de plecarea în croazieră, CLIENTUL are posibilitatea de a alege una dintre următoarele opțiuni. **1.** Să schimbe pachetul turistic cu unul asemănător cu un standard similar celui rezervat inițial. Se va oferi cel puțin o alternativă la același standard sau chiar la un standard superior pentru care CLIENTUL nu va plăti în plus. Dacă nouă croazieră este mai ieftină decât cea inițială se va rambursa diferența. În cazul în care CLIENTUL nu dorește croaziera propusă de AGENȚIE, acesta poate alege oricare altă variantă de croazieră disponibilă în oferta AGENȚIEI în perioada respectivă [în cazul în care croaziera aleasă de CLIENT este mai scumpă decât cea inițială atunci aceștia vor achita diferența]. **2.** Să solicite rambursarea întregii sume pe care a plătit-o sub condiția ca acesta să solicite rambursarea în termen de două zile de la primirea informării cu privire la modificarea majoră operată de COMPANIE. În cazul nerespectării termenului de 2 zile, se va aplica prima posibilitate.

Dacă o modificare majoră se operează ulterior începerii sejurului, COMPANIA va propune CLIENTULUI aranjamente compensatorii reprezentate în servicii sau va rambursa CLIENTULUI sumele plătite pentru serviciile ce nu au putut fi asigurate.

În cazul în care modificarea majoră se produce datorită unor evenimente imprevizibile sau de forță majoră, CLIENTULUI i se vor rambursa sumele plătite.

Toate rambursările se vor face între CLIENT și COMPANIE, AGENȚIA fiind obligată doar la asigurarea asistenței necesare CLIENTULUI.

## 8 Condiții de anulare a rezervărilor confirmate pentru pachete de servicii turistice pe vasele de croazieră

Condițiile de anulare aflate în vigoare la data semnării prezentului contract, sunt listate în Condițiile Speciale [atât termenele cât și valoarea penalităților pentru fiecare termen în parte]. În cazul anularii unei rezervări confirmate, pe lângă penalitățile listate se va percepe suplimentar și taxa de procesare.

În cazul în care CLIENTUL solicită anularea rezervării, data anularii este reprezentată de data încasării penalității aferente de către AGENȚIE. În cazul în care încasarea penalității [și nu efectuarea plății] se produce la o dată ce se încadrează altui termen de anulare decât cel pentru care a fost calculată penalitatea, valoarea penalității va fi modificată în conformitate cu noul termen în care s-a încadrat la data încasării.

## 9 Condiții de călătorie

Pe itinerariile cu plecare din **Europa, Asia, Dubai, America de Sud, Australia și Nouă Zeelandă** vârsta minimă pentru a rezerva o croazieră sau de a ocupa singur o cabină este de **18 ani**. Pe itinerariile cu plecare din **SUA** (inclusiv **Puerto Rico**) și **Canada** o persoană sub **21 de ani** nu poate să rezerve o croazieră sau să ocupe singură o cabină, cu excepția cazului în care este însoțit de o persoană care a împlinit deja vârsta de 21 de ani. Orice minor sub 18 ani care nu călătorește în compania părinților săi trebuie să fie însoțit de o persoană adultă (minor înseamnă sub 18 ani pentru Europa, Asia, Dubai, America de Sud, Australia și Nouă Zeelandă și sub 21 ani pentru SUA, inclusiv Puerto Rico și Canada – la data îmbarcării) și trebuie să prezinte în momentul îmbarcării o **scrisoare notarială prin care părinții își dau acordul** cu privire la călătoria minorului și autorizează persoana care îl însoțește pe minor să semneze în cazul aplicării tratamentului de urgență recomandat de doctorul de specialitate de la bordul vasului. Dacă această dovadă scrisă nu este prezentată, accesul la bord al minorului în cauză nu va fi permis. COMPANIA și AGENȚIA nu vor fi responsabile pentru niciun fel de costuri suplimentare, prejudicii sau daune ce pot apărea ca rezultat al neprezentării unei scrisori de autorizare care să permită accesul minorului la bord. COMPANIA și AGENȚIA nu vor plăti nicio compensație și nu vor rambursa nicio suma unui minor al cărui acces la bord a fost refuzat din cauza lipsei documentelor necesare pentru efectuarea călătoriei. De asemenea, părinții sau tutorii legali care călătoresc cu un minor cu un nume de familie diferit decât al acestora, sunt obligați să prezinte un document oficial (certificat de naștere / de divorț etc.), pentru a dovedi că sunt părinții / tutorii minorilor în cauză. Cuplurile căsătorite a căror vârstă minimă este de 18 ani, pot rezerva o cabină pe itinerariile cu plecare din SUA (inclusiv Puerto Rico) și Canada, dar numai pe baza certificatului de căsătorie.

**Vârsta minimă pentru ca infanții** să fie acceptați pe un vas de croazieră este de **6 luni** împlinite la data îmbarcării, cu excepția croazierelor Transatlantice, Transpacifice, în Hawaii, America de Sud, Australia sau orice croazieră care are 3 zile consecutive de navigație, unde **vârsta infanților** trebuie să fie de **minim 12 luni** la data îmbarcării.

Sunt acceptate rezervările pentru femeii însărcinate, dar **numai în cazul în care sarcina nu depășește 23 de săptămâni** la data îmbarcării. În orice stadiu al sarcinii de până la 23 de săptămâni, pentru a putea fi îmbarcate, gravidele trebuie să aibă un certificat medical care să ateste starea bună de sănătate precum și termenul sarcinii (numărul de săptămâni).

**Valabilitatea pașaportului turistului trebuie să fie de minim 6 luni din momentul finalizării călătoriei** și să fie disponibile cel puțin două pagini libere în pașaport. Pentru anumite itinerarii **este obligatoriu ca pașaportul să NU fie unul temporar**, chiar dacă valabilitatea este mai mare de 6 luni.

**Obținerea vizelor necesare cât și taxele / cheltuielile aferente reprezintă obligație exclusivă a CLIENTULUI / PASAGERILOR.** Informațiile oferite de AGENȚIE au rol de îndrumare și nu de certificare a relațiilor internaționale

# Contract de intermediere servicii turistice

interstatale. Facilitățile oferite de COMPANIE (posibilitatea obținerii vizelor la bordul vasului) nu garantează CLIENTULUI / PASAGERILOR obținerea respectivelor vize, plata "taxei de interviu" cu autoritățile statului de destinație nu poate fi confundată cu plata unui serviciu de obținere a vizei, acesta fiind doar un serviciu de facilitare / diligență. Conform legii internaționale, obținerea vizelor reprezintă o relație exclusivă între persoana solicitantă (individual) și statul de destinație. În cazul în care CLIENTULUI / PASAGERULUI îi este refuzată intrarea într-o anumită țară sau îmbarcarea, COMPANIA sau AGENȚIA nu poartă vreo responsabilitate iar acesta va trebui să suporte toate consecințele.

**AGENȚIA recomandă cu insistență obținerea vizelor de la oficiile consulare ale statelor de destinație prezente în România, atât pentru siguranța călătoriei cât și pentru că taxele pot fi mult mai reduse.**

AGENȚIA nu are dreptul de a rezerva croaziere pentru cetățenii și rezidenții următoarelor țări: Cuba, Iran, Coreea de Nord, Sudan, Siria, Rusia și Ucraina.

## 10 Reclamații, sesizări și situații de dificultate

Croazierele organizate de COMPANIE corespund unui standard de calitate superior și garantat de organizatori. În cazul, puțin probabil, al apariției unor situații neplăcute, CLIENTUL va reclama în mod obligatoriu, în scris, în maxim 24 ore de la evenimentul neplăcut, dar înainte de părăsirea vasului, atât COMPANIEI cât și AGENȚIEI respectiva situație, astfel încât aceasta să poată fi constatată și / sau remediată și / sau remediată în cel mai scurt timp. O cerere similară se va depune la recepția vasului, **unde se va semna de primire în clar de către persoană de serviciu la acel moment.**

În cazul în care CLIENTUL se află în dificultate în timpul croazierei, acesta va contacta de urgență AGENȚIA la datele de contact din contract sau COMPANIA la datele de contact aflate pe web-site-ul acesteia, listat în Condițiile Speciale.

## 11 Drepturile și obligațiile AGENȚIEI

În cazul în care AGENȚIA este nevoită să modifice una din prevederile esențiale ale contractului, aceasta are obligația să informeze CLIENTUL cu cel puțin 30 zile calendaristice înaintea plecării.

AGENȚIA este răspunzătoare pentru buna executare a obligațiilor asumate prin contract, cu excepția următoarelor cazuri: (1) când neîndeplinirea sau îndeplinirea defectuoasă a obligațiilor se datorează CLIENTULUI; (2) când neîndeplinirea obligațiilor se datorează unor cauze de forță majoră sau unor împrejurări imprevizibile pe care nici AGENȚIA, nici prestatorii de servicii nu le puteau prevedea sau evita (modificări de orar sau de itinerariu, întârzieri în traficul mijloacelor de transport, cauze naturale care împiedică desfășurarea transportului și/sau a cazării, greve, demonstrații, rebeliune, război, etc).

AGENȚIA nu este răspunzătoare pentru prejudiciile cauzate CLIENTULUI, ca urmare a întârzierii curselor aeriene (inclusiv charter), pierderilor de bagaje și / sau a altor împrejurări asupra cărora transportatorul aerian poartă singura răspundere, și nu este obligată să ramburseze contravaloarea serviciilor achiziționate.

AGENȚIA are obligația să-i transmită clientului biletul de croaziera cu cel puțin 2 zile înainte de începerea croazierei. Pe biletul de croaziera este menționat itinerariul și portul de îmbarcare.

AGENȚIA nu este responsabilă și nu va rambursa nici o cheltuială în cazul în care CLIENTUL nu respectă orarul de îmbarcare care poate duce la pierderea vasului în diferite porturi.

AGENȚIA are dreptul de a refuza solicitările unui CLIENT care a avut în trecut minim 3 contracte consecutive semnate cu AGENȚIA în cadrul cărora acesta a solicitat anularea rezervărilor.

## 12 Drepturile și obligațiile CLIENTULUI

Cu excepția cazului în care CLIENTUL contractează un pachet turistic ce include orice servicii de transfer (ex: aeroport - hotel (după caz) - terminal de croaziere - aeroport), transferul se poate efectua printr-o cerere suplimentară adresată AGENȚIEI, ce va presupune un tarif suplimentar, dacă sistemul de rezervări permite. În această situație, orice anulare a serviciilor de transfer solicitate va fi penalizată în baza condițiilor specifice aplicate de COMPANIE.

**CLIENTUL / PASAGERII sunt obligați să achite taxa de sejur la bordul vasului, dacă aceasta nu este inclusă în prețul contractului [se include în funcție de politica COMPANIILOR]. Aceasta se mai găsește, în funcție de COMPANIE, și sub denumirea de "Hotel service charge" sau "Gratuity".**

CLIENTUL / PASAGERUL este responsabil de orice formalități suplimentare necesare (de ex. călătoria împreună cu minori, situația în care numele turistului este schimbat ca urmare a căsătoriei/desfacerii ei etc), iar acesta se obligă că va îndeplini toate cerințele legale.

CLIENTUL / PASAGERUL se obligă să își obțină vizele necesare (după caz). În cazul în care CLIENTULUI / PASAGERULUI îi va fi refuzat accesul / viza pentru oricare dintre țările incluse în itinerariu iar acest aspect conduce la anularea rezervării, anularea se va face conform Art. 8.

## 13 Asigurări

Conform legislației actualizate, Agenția nu mai este obligată la asigurarea riscului de insolvabilitate, deoarece AGENȚIA se încadrează în categoria de „agenție intermediară”, toate operațiunile fiind făcute în numele COMPANIILOR și sub controlul contractual strict al acestora. AGENȚIA nu dezvoltă pachete turistice ci intermediază vânzarea unor pachete oferite de

# Contract de intermediere servicii turistice

croaziere.co

COMPANII cu cifre de afaceri extrem de mari si care dețin asigurări solide împotriva insolvabilității, capabile a despăgubi prejudicii produse pentru mii de pasageri și pentru fiecare eveniment in parte.

## 14 Forța majoră

In plus față de celelalte prevederi ale contractului, forța majoră exonerează părțile, CLIENTUL, AGENȚIA și COMPANIA, de îndeplinirea obligațiilor asumate prin prezentul contract, în perioada în care aceasta acționează. Îndeplinirea contractului va fi suspendată în perioada de acțiune a forței majore, dar fără a prejudicia drepturile ce li se cuveneau părților până la apariția acesteia sau ulterior finalizării acesteia. Partea contractantă care invocă forța majoră are obligația de a notifica celeilalte părți, imediat și în mod complet, producerea acesteia și să ia orice măsuri care îi stau la dispoziție în vederea limitării consecințelor. Dacă forța majoră acționează sau se estimează ca va acționa o perioadă mai mare decât durata contractului, fiecare parte va avea dreptul să invoce față de cealaltă parte încetarea de plin drept a prezentului contract, fără ca vreuna dintre părți să poată pretindă celeilalte daune-interese.

## 15 Soluționarea litigiilor

Părțile vor depune toate eforturile pentru a rezolva pe cale amiabilă, prin tratative directe, orice neînțelegere sau dispută care se poate ivi între ele în cadrul sau în legătură cu îndeplinirea contractului. Dacă, după 15 zile de la începerea acestor tratative, părțile nu reușesc să rezolve în mod amiabil o divergență contractuală, fiecare poate solicita ca disputa să se soluționeze de către un oficiu / curte de arbitraj sau de către instanțele judecătorești competente din România.

## 16 Limba, legea și durata contractului

Limba care guvernează contractul este limba română. Contractul va fi interpretat conform legilor din România. Contractul intră în vigoare la data primei plăți făcute de CLIENT către AGENȚIE, plată ce reprezintă implicit asumarea condițiilor contractuale prezente. Contractul expiră la data debarcării în cazul în care croaziere nu este anulată anterior de BENEFICIAR sau AGENȚIE, conform prezentului contract. Obligațiile ce se nasc din prezentul contract rămân valabile până la momentul îndeplinirii acestora de către partea obligată, inclusiv în cazul în care acestea nu sunt îndeplinite în interiorul duratei menționate.

## 17 Comunicări

Orice comunicare dintre părți, referitoare la îndeplinirea prezentului contract, trebuie să fie transmisă în scris la sediile menționate ale părților, prin e-mail sau mesagerie telefonica, la datele de contact menționate în Condițiile Speciale.

Părțile semnează și acceptă CONTRACTUL în conformitate cu mențiunile din secțiunea alocată Condițiilor Speciale.

# Consimțământ pentru colectarea și prelucrarea datelor personale

croaziere.co

TITULARUL contractului cu datele de identificare listate în cadrul Condițiilor Speciale, în calitate de CLIENT declară pentru sine cât și pentru PASAGERII listați în contractul său, acesta fiind împuternicit de aceștia să acționeze în numele lor la contractarea pachetului de servicii turistice cu AGENȚIA, următoarele:

*“Sunt de acord ca datele mele personale, furnizate prin email la adresa de email a agenției Croaziere.co, să fie procesate de Cruise & Holiday SRL în scopul furnizării de asistență turistică în vederea rezervării pachetului turistic contractat.*

*Sunt de acord ca datele mele personale să fie procesate pentru pregătirea și transmiterea ofertei solicitate și pentru efectuarea rezervării în sistemul de rezervare a companiei de croaziere. Înțeleg că consimțământul poate fi revocat prin trimiterea unui e-mail la: [contact@croaziere.co](mailto:contact@croaziere.co), în atenția responsabilului pentru protecția datelor.*

*Folosind serviciile Croaziere.co, înțeleg / confirm că administratorul datelor mele personale furnizate este SC Cruise & Holiday SRL cu sediul social în Oradea, Tudor Vladimirescu 41/14, Județul Bihor. Înțeleg / confirm că datele mele cu caracter personal sunt prelucrate și transmise în conformitate cu Regulamentul (UE) 2016/679 al Parlamentului European și al Consiliului din 27 aprilie 2016 privind protecția persoanelor fizice în ceea ce privește prelucrarea datelor cu caracter personal și privind libera circulație a acestor date și de abrogare a Directivei 95/46 / CE (Regulamentul general privind protecția datelor - GDPR).*

*Sunt de acord ca datele mele personale furnizate să fie procesate de Cruise & Holiday SRL în scopul furnizării informațiilor solicitate. Sunt de acord ca datele mele personale să fie procesate pentru pregătirea și transmiterea ofertei solicitate. Înțeleg că consimțământul poate fi revocat prin trimiterea unui e-mail la: [hello@croaziere.co](mailto:hello@croaziere.co), în atenția responsabilului pentru protecția datelor.”*

CLIENTUL emite prezentul consimțământ în mod implicit, odată cu solicitarea pachetului de servicii turistice și acceptarea / semnarea Contractului de Intermediere Servicii Turistice, consimțământ în lipsa căruia AGENȚIA nu poate presta serviciile de rezervare.