

## PARTEA A

### Formular cu informații standard pentru contractele privind pachete de servicii de călătorie atunci când este posibilă utilizarea de hyperlinkuri

Combinăția de servicii de călătorie pusă la dispoziția dumneavoastră este un pachet în înțelesul Ordonanței Guvernului nr. 2/2018 privind pachetele de servicii de călătorie și serviciile de călătorie asociate, precum și pentru modificarea unor acte normative.

Prin urmare, veți beneficia de toate drepturile UE care se aplică pachetelor. Societatea CISTOUR AGENCY SRL va fi pe deplin responsabilă pentru executarea corespunzătoare a pachetului în ansamblu.

În plus, conform legislației, societatea CISTOUR AGENCY SRL deține protecție pentru a vă rambursa plățile și, în cazul în care transportul este inclus în pachet, pentru a asigura repatrierea dumneavoastră în cazul în care devine insolventă.

Informații suplimentare referitoare la principalele drepturi în temeiul Ordonanței Guvernului nr. 2/2018 [se va indica link-ul spre pagina web a pachetului de călătorie solicitat de călător .....].

#### **Urmărind hyperlinkul, călătorul va primi următoarele informații:**

##### **Drepturi principale în temeiul Ordonanței Guvernului nr. 2/2018**

- Călătorii vor primi toate informațiile esențiale privind pachetul anterior încheierii contractului privind pachetul de servicii de călătorie.

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

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

- Călătorii pot transfera pachetul unei alte persoane, în urma unei înștiințări efectuate în mod rezonabil și eventual a plății unor costuri suplimentare.

- Prețul pachetului poate fi mărit numai dacă cresc costurile specifice (de exemplu, prețurile carburanților) și dacă acest lucru este prevăzut în mod expres în contract, și în orice caz nu mai târziu de 20 de zile înainte de începerea executării pachetului. În cazul în care creșterea prețului este mai mare de 8% din prețul pachetului, călătorul poate înceta contractul. În cazul în care agenția de turism organizatoare își rezervă dreptul de a crește prețul, călătorul are dreptul la o reducere de preț dacă apare o scădere a costurilor relevante.

- Călătorii pot înceta contractul fără plata unei penalități de încetare și pot obține rambursarea integrală a oricăror plăți în cazul în care oricare dintre elementele esențiale ale pachetului, altul decât prețul, s-a modificat în mod semnificativ. În cazul în care, înainte de începerea executării pachetului, comerciantul răspunzător de pachet anulează pachetul, călătorii au dreptul la rambursare și, după caz, la o despăgubire.

- Călătorii pot înceta contractul fără plata unei penalități de încetare, înainte de începerea executării pachetului, în circumstanțe excepționale, de exemplu în cazul unor probleme grave de securitate la destinație care sunt susceptibile de a afecta pachetul.

- În plus, călătorii au posibilitatea de a înceta contractul în orice moment înainte de începerea executării pachetului, în schimbul achitării unei penalități de încetare adecvată și justificabilă.

- În cazul în care, după începerea executării pachetului, elemente importante ale pachetului nu pot fi executate astfel cum s-a convenit, vor trebui oferite călătorului servicii alternative corespunzătoare, fără a implica plata unor costuri suplimentare. Călătorii pot înceta contractul fără plata unei penalități de încetare, în cazul în care serviciile nu sunt executate în conformitate cu contractul și acest fapt afectează în mod substanțial executarea pachetului, iar agenția de turism organizatoare nu remediază problema.

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

- Agenția de turism organizatoare trebuie să ofere asistență în cazul în care călătorul se află în dificultate.

- În cazul în care agenția de turism organizatoare intră în insolvență, plățile vor fi rambursate. În cazul în care aceasta intră în insolvență după începerea executării pachetului, iar transportul este inclus în pachet, repatrierea călătorilor este garantată. CISTOUR AGENCY SRL a contractat protecția în caz de insolvență cu SC CITY INSURANCE SA. Călătorii pot contacta această entitate sau, după caz, autoritatea competentă City Insurance SA, str. Emanoil Porumbaru nr. 93-95, parter, et 1,2,4 si 5, sector 1, Bucuresti, telefon +21 231 0054/79/90, fax. +21 231 04 42) în cazul în care serviciile sunt refuzate din cauza insolvenței CISTOUR AGENCY SRL.

În sensul prezentului formular prin agenție de turism organizatoare se înțelege agenția de turism organizatoare stabilită pe teritoriul României sau agenția de turism intermediară stabilită pe teritoriul României, care cumpără în mod direct pachete de la o agenție de turism organizatoare care nu este stabilită în România, după caz, conform [art. 14](#) din Ordonanța Guvernului nr. 2/2018.

În cazul prevederilor referitoare la insolvență, agenția de turism organizatoare este cea dintr-un alt stat membru sau din România, după caz.