



MANDALA JOURNEYS

Phone: +40 747 028 534

E-mail: [sayhello@mandala-journeys.ro](mailto:sayhello@mandala-journeys.ro)

Website: [www.mandala-journeys.ro](http://www.mandala-journeys.ro)

## CONTRACT de comercializare a pachetelor de servicii turistice

Nr. .... din data de .....

### *Părțile contractante:*

**A. Societatea MANDALA TRAVEL SRL**, cu sediul social în localitatea Giurgiu, str. B-dul București nr. 66/1D, bl. 66, sc. D, et. 1, ap. 52, județ Giurgiu, număr de înregistrare la registrul comerțului J52/330/11.02.2019, cod de înregistrare fiscală 40621414, cont bancar RON RO07BTRLRONCRT0314371002, EURO RO54BTRLEURCRT0314371003, deschise la Banca Transilvania, titulară a Licenței de turism nr. 2187, conform adeverinței nr. 78815/15.01.2020, eliberată de Ministerul Economiei, Energiei și Mediului de Afaceri, pentru Agenția: MANDALA JOURNEYS, reprezentată prin ANDRA-MARIA ALBOTĂ, în calitate de Administrator, denumită în continuare Agenția;

Și

**B. Turistul/reprezentantul turistului, domnul/doamna .....**, domiciliat/domiciliată în ....., telefon ....., posesor/posesoare al/a buletinului/cărții de identitate seria ..... nr. ...., eliberat/eliberată de ..... la data de .....

au convenit la încheierea prezentului contract.

### **I. Obiectul contractului**

**1.1.** Obiectul contractului îl constituie vânzarea de către Agenție a pachetului de servicii turistice înscris în voucher, bilet de odihnă, tratament, bilet de excursie, prezentarea on-line detaliată a serviciilor turistice achiziționate, alt înscris anexat prezentului contract și eliberarea documentelor de plată și călătorie.

### **II. Încheierea contractului**

**2.1.** Contractul se încheie, după caz, în oricare din următoarele situații:

**a)** în momentul semnării lui de către turist sau prin acceptarea condițiilor contractuale de servicii turistice, inclusiv în cazul celor achiziționate la distanță prin mijloace electronice;

**b)** în momentul în care turistul primește confirmarea scrisă a rezervării de la Agenție, în cel mult 60 de zile calendaristice de la data întocmirii bonului de comandă sau a rezervării on-line. Este responsabilitatea agenției de turism de a informa turistul prin orice mijloace convenite în scris cu acesta (telefon, mail, fax etc.) dacă rezervarea pe care a solicitat-o s-a confirmat. Pentru procesarea unei rezervări de servicii, Agenția poate solicita un avans de până la 50% din prețul pachetului sau plata integrală a contravalorii pachetului, în funcție de data la care turistul solicită serviciile.

**1.** În cazul în care conținutul bonului de comandă / comenzii făcute pe site-ul agenției nu diferă de conținutul confirmării călătoriei turistice și confirmarea s-a efectuat în termenul de 60 de zile calendaristice de la data semnării bonului de comandă /



comenzii pe site-ul agenției, turistul care decide să renunțe la călătoria turistică datorează Agenției penalități conform cap. VI.

**2.** În cazul în care conținutul bonului de comandă sau a comenzii pe site-ul agenției diferă de conținutul confirmării călătoriei turistice primite în scris de la Agenție sau dacă această confirmare nu s-a făcut în termenul de 60 de zile calendaristice de la data semnării bonului de comandă, turistul poate considera că voiajul nu a fost rezervat și are dreptul la rambursarea imediată a tuturor sumelor deja plătite;

**c)** în momentul eliberării documentelor de călătorie (voucher, bilet de odihnă și/sau tratament, bilet de excursie etc.), inclusiv în format electronic, în cazul în care pachetele de servicii turistice fac parte din oferta standard a agenției de turism sau există deja confirmarea de rezervare din partea altor prestatori.

**2.2.** În cazul în care prezentul contract este pus integral la dispoziția turistului sub formă de catalog, pliant, alte înscrisuri, site-ul Agenției sau alte mijloace de comunicare electronică (e-mail, fax etc.), obligația de informare a turistului este considerată îndeplinită prin înscrierea acestei informații în oricare dintre documentele de călătorie sau documentele fiscale furnizate de Agenție, nefiind necesară încheierea în formă scrisă a contractului de comercializare a pachetelor de servicii turistice, respectiv dacă prezentul contract prezentat turistului în modalitățile prevăzute mai sus conține clauzele prevăzute în Ordonanța Guvernului nr. 2/2018 privind activitatea de comercializare a pachetelor de servicii turistice.

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

### **III. Prețul contractului și modalități de plată**

**3.1.** Prețul contractului este de ..... și se compune din costul serviciilor turistice efective, comisionul Agenției și TVA. Dacă prețul nu este specificat în prezentul contract, atunci acesta este specificat în bonul de comandă (dacă există), alte documente de călătorie, cataloage, pliante, alte înscrisuri puse la dispoziție turistului, site-ul Agenției, alte mijloace de comunicare electronică și/sau pe factură.

#### **3.2. Modalități de plată:**

**3.2.1.** La încheierea contractului se percepe un avans de 30% din prețul stabilit sau, după caz, plata integrală a contravalorii pachetului de servicii turistice.

**3.2.2.** În cazul în care la încheierea contractului s-a perceput un avans, plata finală se va face astfel:

**a)** pentru serviciile turistice care necesită confirmare din partea prestatorilor, conform termenelor de plată comunicate de Agenție în scris prin bonul de comandă sau alte mijloace de comunicare;

**b)** pentru serviciile turistice care nu necesită confirmare din partea prestatorilor, după cum urmează:

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

### **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 de turism 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 de turism 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 zile înainte de data începerii călătoriei.

În cazurile prevăzute la pct. 4.7 lit. b) și c), informarea se va face în timp util pentru a permite turistului să decidă începerea călătoriei.

**4.3.** În cazul achiziționării unui pachet de servicii turistice având în componență și asigurarea transportului pe cale aeriană, transportatorul aerian, fără a cere acordul agenției de turism care derulează programul turistic, are dreptul de a modifica orele de zbor. Prin urmare, Agenția nu este răspunzătoare pentru decolarea/aterizarea avioanelor la o altă oră decât cea înscrisă în programul turistic. Pentru aceste întâzieri, compania aeriană este obligată să asiste turiștii conform Regulamentului (CE) nr. 261/2004 al Parlamentului European și al Consiliului din 11 februarie 2004 de stabilire a unor norme comune în materie de compensare și de asistență a pasagerilor în eventualitatea refuzului la îmbarcare și anulării sau întâzierii prelungite a zborurilor și de abrogare a Regulamentului (CEE) nr. 295/91, implementat prin Hotărârea Guvernului [nr.1.912/2006](#). Orice problemă privind operarea zborului și acțiunile adiacente acestuia intră în competența și responsabilitatea transportatorului, biletul de avion reprezentând contractul între pasager și transportator. În cazul acestor pachete de servicii turistice, ziua de plecare și ziua de sosire nu sunt considerate zile turistice, acestea fiind destinate transportului.

**4.4.** În situația achiziționării unui produs de tip croazieră, linia de croazieră poate modifica, din motive ce țin de siguranța navigării, numărul cabinei și locația acesteia pe punți (o punte inferioară, una superioară, mai spre pupa sau spre prova etc.), doar cu o cabină de aceeași categorie ca cea rezervată inițial, caz în care turistul nu va fi despăgubit în niciun mod având în vedere că este vorba de același tip de cabină ca și cel rezervat.

**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 variațiilor costurilor de transport, a redevențelor și a taxelor aferente serviciilor de aterizare, debarcare/îmbarcare în porturi și aeroporturi, a taxelor de turist ori a 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 de zile calendaristice care preced data plecării.

**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 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 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.

**4.7.** Agenția este răspunzătoare pentru buna executare a obligațiilor asumate prin 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, întâzieri 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 întâzierilor 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.), dar nu mai puțin de 3 zile 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 reprezentanței locale a 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](#).

**4.9.** Agenția parte în contract este obligată să acorde prompt asistență turistului aflat în dificultate, în cazul situațiilor de forță majoră sau al unui eveniment pe care nici agenția de turism, nici furnizorul sau prestatorul de servicii, cu tot efortul depus, nu îl puteau prevedea sau evita.

**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 ceseze 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 5 zile înainte de plecarea. În acest caz, între turistul care nu poate participa la călătoria turistică contractată (cedentul), terța persoană (cesionarul) și agenția de turism (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 de turism (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 09:00 a zilei de ieșire înscrise pe documentele de călătorie (voucher, bilet de odihnă și/sau tratament, bilet de excursie etc.). 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 prețurile stabilite în contract sunt majorate cu peste 10%, indiferent de motivele majorării, turistul poate rezilia/denușa 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 zile calendaristice de la primirea înștiințării prevăzute la cap. IV pct. 4.2 modificarea prevederilor esențiale ale contractului sau în timp util înainte de începerea călătoriei, iar în cazul în care se aplică clauzele prevăzute în cap. IV pct. 4.7 lit. b) și c), hotărârea sa de a opta pentru:

- a) rezilierea/denușarea 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 cap. IV 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/denușă unilateral contractul în temeiul [pct. 5.4](#) sau Agenția anulează călătoria turistică înainte de plecarea, 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 toate 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 contract, iar Agenția a informat în scris turistul cu cel puțin 15 zile calendaristice premergătoare datei plecării;

**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 cap. IV 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, 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 maximumul prețului pachetului de servicii turistice contractat.

**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, dacă acestea nu au fost incluse expres în pachetul turistic achiziționat.

**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 la cunoștință că serviciile pe care le achiziționează fără ca acestea să facă parte din contractul cu agenția de turism sunt în stricta responsabilitate a prestatorului local, sunt guvernate de legislația țării de destinație, iar agenția de turism 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 de turism recomandă turiștilor contactarea acesteia cu 24 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 alineat.

**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 orele 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.

## **VI. Renunțări, penalizări, despăgubiri**

**6.1.** În cazul în care turistul renunță din vina sa la pachetul de servicii turistice care face obiectul prezentului contract, el datorează Agenției penalizări după cum urmează:

**6.1.1.** În cazul serviciilor turistice externe, penalizările sunt de:

**a)** 30% din prețul pachetului de servicii, dacă renunțarea se face cu mai mult de 100 de zile calendaristice înainte de data plecării;

**b)** 50% din prețul pachetului de servicii, dacă renunțarea se face în intervalul 99 - 60 de zile calendaristice înainte de data plecării;

**c)** 100% din prețul pachetului de servicii, dacă renunțarea se face într-un interval mai mic de 60 de zile calendaristice înainte de plecare sau prin neprezentarea la program;

**d)** 100% din prețul pachetului de servicii, în cazul în care turistul a achiziționat pachetul de servicii turistice din cadrul programului special (de exemplu, Early Booking, Last Minute etc.), indiferent de data la care turistul solicită renunțarea.

**6.1.2.** În cazul serviciilor turistice interne, penalizările sunt de:

**a)** 30% din prețul pachetului de servicii, dacă renunțarea se face cu mai mult de 90 de zile calendaristice înainte de data începerii sejurului;

**b)** 50% din prețul pachetului de servicii, dacă renunțarea se face într-un interval mai mic de 90 de zile calendaristice înainte de data începerii sejurului;

**c)** 100% din prețul pachetului de servicii, dacă renunțarea se face într-un interval mai mic de 30 de zile calendaristice înainte de plecare sau prin neprezentarea la program;



**MANDALA JOURNEYS**

Phone: +40 747 028 534

E-mail: [sayhello@mandala-journeys.ro](mailto:sayhello@mandala-journeys.ro)

Website: [www.mandala-journeys.ro](http://www.mandala-journeys.ro)

**d)** 100% din prețul pachetului de servicii turistice, în cazul în care turistul a achiziționat pachetul de servicii turistice din cadrul programului special (de exemplu, Early Booking etc.), indiferent de data la care turistul solicită renunțarea.

**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](#).

**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 acestora.

**6.5.** Penalizările echivalente cu cele indicate la pct. 6.1.1 lit. c) sau d), respectiv 6.1.2 lit. c) sau d) 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, închiderea granițelor din diferite motive sau în caz de epidemii și pandemii 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.

## **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: +40 747 028 534

E-mail: [sayhello@mandala-journeys.ro](mailto:sayhello@mandala-journeys.ro)

**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 zile calendaristice de la încheierea călătoriei, Agenția urmând ca, în termen de 30 de zile calendaristice, să comunice turistului despăgubirile care i se cuvin, după caz.

### VIII. Asigurări

**8.1.** Turistul este asigurat pentru rambursarea cheltuielilor de repatriere și/sau a sumelor achitate de acesta, în cazul insolvenței sau falimentului Agenției, la Societatea de Asigurare S.A.-R. *CITY INSURANCE S.A.*, cu sediul în *str. Emanoil Porumbaru, nr. 93-95, parter, et.1, 2, 4 și 5, sector 1, București*, Polița de asigurare seria BN, nr. 000001975 valabilă până la data de 13.12.2021 este afișată pe pagina web a agenției de turism [www.mandala-journeys.ro](http://www.mandala-journeys.ro).

**8.2.** Condițiile în care turistul va fi despăgubit de către societatea de asigurare sunt:

**8.2.1.** În cazul în care Agenția nu efectuează repatrierea turistului, acesta are obligația de a anunța imediat societatea de asigurare prin telefon, fax sau e-mail. În această situație societatea de asigurare nu are obligația de a achita imediat contravaloarea cheltuielilor de repatriere, ci de a le rambursa după întoarcerea turistului în România, în condițiile poliței de asigurare încheiate între Agenție și societatea de asigurare.

**8.2.2.** În cazul în care turistul solicită Agenției contravaloarea sumelor achitate și/sau a cheltuielilor de repatriere, acesta trebuie să trimită documentele justificative către Agenție prin scrisoare recomandată cu confirmare de primire. Turistul are obligația să păstreze fotocopiile de pe respectivele documente justificative. Turistul poate solicita Agenției rambursarea sumelor achitate și/sau a cheltuielilor de repatriere în termen de 15 (cincisprezece) zile calendaristice de la data încheierii derulării pachetului de servicii turistice sau de la data repatrierii.

**8.2.3.** Turistul are obligația de notificare a 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. 8.2.2](#).

**8.2.4.** 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.

**8.2.5.** 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.

**8.2.6.** Documentele justificative constau în principal în:

- a) contractul de comercializare a pachetului de servicii turistice;
- b) confirmările de primire precizate la [pct. 8.2.2](#), [8.2.3](#) și [8.2.5](#);
- 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.



**8.2.7.** Despăgubirea nu poate depăși suma achitată de turist în contractul de comercializare a pachetului de servicii turistice și nici sumele necesare repatrierii acestuia, cu respectarea prevederilor legale în vigoare.

**8.2.8.** 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.

**8.2.9.** În cazul în care, după plata despăgubirii, Agenția plătește debitul către turist, acesta are obligația de a restitui asiguratorului despăgubirea primită, în termen de 5 (cinci) zile lucrătoare de la data primirii de la Agenție a sumelor reprezentând debitul.

**8.2.10.** 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, a unui contract de asigurare pentru servicii medicale la destinație ori a unei asigurări storno sau altor tipuri de asigurări de călătorie. Agenția recomandă încheierea unei asigurări storno pentru acoperirea eventualelor penalități de anulare. Turistul se poate informa în agenții despre cazurile acoperite de asigurarea storno, aceasta putând fi încheiată în agenția de turism de unde acesta a achiziționat pachetul de servicii turistice, dacă Agenția oferă acest tip de serviciu.

**8.3.** Agenția nu se face vinovată de eventuala nerespectare a obligațiilor stipulate în polițele de asigurare contractate prin intermediul Agenției, deoarece aceasta este doar intermediar între turist și asigurator.

**IX.** 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)** cataloage/pliante/oferte/alte înscrisuri/etc. ale Agenției puse la dispoziția turistului, în format tipărit sau pe suport electronic;

**d)** Condiții, termeni și regulamente de participare - Anexa 1 la prezentul contract.

**e)** Declarația pe proprie răspundere - Anexa 2 la prezentul contract, prin care turistul atestă că a citit, a înțeles și și-a asumat condițiile de călătorie, regulamentul de conduită și riscurile implicate de pachetele turistice cu caracter activ (drumeție, alpinism, ciclism, ski, etc) precum și a celor cu caracter cultural, de afaceri sau de altă natură.

**X.** Dispoziții finale

**10.1.** Prezentul contract a fost încheiat în două exemplare, câte unul pentru fiecare parte.

**10.2.** Comercializarea pachetelor de servicii turistice se va face în conformitate cu prevederile prezentului contract și cu respectarea prevederilor Ordonanței Guvernului nr. 2/2018.

**10.3.** Toate unitățile de cazare, precum și mijloacele de transport 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.

**10.4.** Turistul declară că Agenția de turism l-a informat complet cu privire la condițiile de comercializare a pachetelor de servicii turistice în conformitate cu prevederile



**MANDALA JOURNEYS**

Phone: +40 747 028 534

E-mail: [sayhello@mandala-journeys.ro](mailto:sayhello@mandala-journeys.ro)

Website: [www.mandala-journeys.ro](http://www.mandala-journeys.ro)

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 de turism.

**10.5.** Litigiile apărute între părți se rezolvă pe cale amiabilă, în caz contrar părțile înțeleg să se adreseze instanțelor de judecată competente.

**10.6.** Contractul va fi interpretat conform legilor din România.

Agenția de turism, MANDALA TRAVEL SRL Reprezentant legal, ANDRA-MARIA ALBOTĂ Funcția Manager Agenție Semnătura ..... Ștampila	Turistul (numele și prenumele) .....  Semnătura: .....
---	---

## Anexa 1 la de Contractul de comercializare a pachetelor de servicii turistice

### Condiții, Termeni și Regulament de Participare la programele turistice organizate de MANDALA TRAVEL SRL

#### CAP. I TERMINOLOGIE:

**Art. 1.** Prin *programele oferite de MANDALA TRAVEL SRL* se înțelege orice tură, drumeție montană, tur cultural ghidat sau neghidat, tură de ski sau ciclism sau pachet de servicii ce poate include ghidaj, cazare, servicii de masă și de recreere sau orice altă formă de activitate sau serviciu organizat, prestat și comercializat de MANDALA TRAVEL SRL.

**Art. 2.** Prin *Prestator, Organizator* sau *Agenție* se înțelege MANDALA TRAVEL SRL.

**Art. 3.** Prin *Turist / Client / Participant* se înțelege orice persoană fizică sau juridică care achiziționează orice tip de produs, serviciu sau program turistic comercializat de MANDALA TRAVEL SRL în virtutea Actului Constitutiv al companiei și a Autorizației de Agenție de Turism Organizatoare nr. 2187, conform adevărții nr. 78815/15.01.2020, eliberată de Ministerul Economiei, Energiei și Mediului de Afaceri.

**Art. 4.** Prin *Ghid* se înțelege orice persoană calificată sau în curs de calificare (ghid aspirant) care prestează servicii de asistență turistică. Ghidul aspirant va fi întotdeauna însoțit și supervizat de un ghid calificat, cu specializare în ghidărie montană acolo unde este cazul.

#### CAP. II ASUMAREA RESPONSABILITĂȚII:

**Art. 1.** Prin înscrierea la oricare dintre programele oferite de MANDALA TRAVEL SRL, declarați că ați citit cu atenție, ați înțeles și sunteți de acord cu următorii termeni și condiții de participare.

**Art. 2.** Prezentul document va fi citit și asumat de fiecare dintre participanții la programele turistice oferite de MANDALA TRAVEL SRL printr-o declarație pe proprie răspundere pe care participanții o vor semna înaintea începerii programului achiziționat.

**Art. 3.** Refuzul de a citi contractul de comercializare a pachetelor de servicii turistice și refuzul de a semna Declarația pe proprie răspundere ce se regăsește la finalul prezentei anexe, duce automat la refuzul din partea agenției sau a ghidului însoțitor de a lua turistul / participantul în programul turistic și anulează orice drept al respectivului participant de a solicita și de a primi despăgubiri sau rambursări de orice fel, această clauză incluzând, dar nefiind limitată la orice avans, indiferent de cuantumul acestuia, achitat deja de participant.

### **CAP. III. DETALIEREA PROGRAMELOR ȘI EXCLUSIVITĂȚI**

**Art. 1. Tarifele programelor includ:** La fiecare program organizat de MANDALA TRAVEL SRL, în pagina principală a programului, de pe site-ul prestatorului sunt specificate toate serviciile și facilitățile incluse în tariful final al respectivului program.

**1.1.** Acolo unde nu este specificat altfel, tariful include:

- a) toate cazările de pe parcursul programului, cu sau fără baie sau toaletă en-suite, în camere duble sau în regim de cabană, cu mai multe paturi în cameră (grad de ocupare multiplă pe fiecare cameră în parte), la cort (al clientului / pus la dispoziție de prestator / închiriat de la acesta în condițiile specificate) sau în refugii montane.
- b) serviciul de ghid montan sau ghid național, în funcție de specificul programului achiziționat, pe tot parcursul programului sau serviciului achiziționat.
- c) echipamentul detaliat în program, doar dacă se specifică punerea acestuia la dispoziție de către prestator (cort, bicicletă, echipament de protecție etc).
- d) transportul de la o locație la alta așa cum este descris acesta în program (cu autocar, microbuz, bicicletă, pe jos etc.).

**Art. 2. Tarifele programelor NU includ:** Tariful final este stabilit în funcție de programul creat și oferit spre vânzare, de costurile pe care prestatorul le are și de numărul de clienți participanți.

**2.1.** La fiecare program organizat de MANDALA TRAVEL SRL, în pagina principală a programului de pe site-ul prestatorului, sunt specificate toate serviciile și facilitățile incluse în tariful final al respectivului program. Toate serviciile și facilitățile care nu sunt menționate în respectiva descriere NU sunt incluse în tariful final și vor fi suportate separat de clienții / turiștii participanți. Aceste excluderi sunt, dar nu se limitează la următoarele:

- a) Transferuri la și de la aeroport / hotel / gară / autogară sau altă locație unde se află clienții înainte de începerea programului și/sau unde aceștia trebuie să ajungă după finalizarea programului.
- b) Transportul personal până la locul de întâlnire specificat în fiecare program.
- c) Mesele care nu sunt expres specificate în descrierea programului ca fiind incluse.
- d) Asigurările personale, storno, de călătorie, în caz de accidente sau de sănătate ale turiștilor. În unele cazuri, și doar acolo unde este specificat expres în descrierea programului, participanților li se va solicita obligatoriu încheierea unei asigurări de călătorie, de sănătate, în caz de accidente sau asigurare storno de călătorie. În acest caz, prezentarea la începerea programului fără o astfel de asigurare poate duce la refuzul prestatorului de a include clienții sau turiștii care nu pot prezenta asigurarea la programul cumpărat, fără nici o obligativitate din partea prestatorului de a acorda și nici o posibilitate legală din partea clienților de a pretinde despăgubiri sau returnarea tarifului achitat sub nici o formă și în nici un fel de condiție.
- e) Nu sunt incluse cheltuielile personale de nicio natură, cum sunt, dar fără a ne limita la: băuturi alcoolice, servicii de spălătorie, telefoane particulare, consumație din minibar și altele.

**Art. 3. Facilitățile de cazare și înoptare:** Toate cazările, categoriile de clasificare și facilitățile acestora sunt detaliate în descrierea programelor de pe site-ul prestatorului.

**3.1.** Referitor la programele ce presupun ture montane, de ciclism sau ski din afara circuitelor turistice cu cazare clasificată în stele sau margarete, menționăm următoarele:

- a) Majoritatea nopților de cazare incluse în program vor fi în cabane montane, sau pensiuni agroturistice. Calitatea cazării va fi diferită de la un loc de cazare la altul, dar fiecărui participant i se va asigura un pat curat în care să doarmă. Excepție de la cele deja menționate va face cazarea la cort, în refugii montane sau în stâne.
- b) În unele cazuri, în cabanele montane se recomandă folosirea unui sac de dormit, sau a unui cearșeaf de protecție. Aceste detalii vor fi menționate de fiecare dată acolo unde este cazul.
- c) Atenție, în cabanele montane, acolo unde cazarea se face în camere de 2 sau mai multe persoane, nu este posibilă mereu cazarea în camere separate destinate în special pentru bărbați și femei.
- d) Acolo unde se specifică înoptarea în spații cu grad de ocupare multiplă, și dacă doriți în mod special să fiți cazați în camere destinate femeilor sau bărbaților, sunteți rugați să transmiteți în scris acest lucru reprezentantului agenției sau ghidului dumneavoastră, cu cel puțin 72 de ore înainte de începerea programului, iar prestatorul va face tot posibilul să soluționeze aceste cereri în mod favorabil.
- e) În unele cabane toaleta și sursa de apă pot fi în cabană, sau în afara ei la o distanță de maxim 15-20 de metri de clădirea principală. În cadrul descrierii programului de pe site-ul prestatorului, sau în cazuri excepționale printr-o comunicare scrisă transmisă cu maxim 48 de ore înainte de începerea programului, clienții vor fi informați de toate aceste aspecte înainte de începerea programului.

**Art. 4. Bagaje:**

**4.1.** De cele mai multe ori, și dacă nu este specificat altfel, transportul bagajelor de la o locație la alta nu este inclus în tariful programelor.

**4.2.** Recomandăm tuturor participanților să își planifice și alcătuiască bagajul în mod adecvat, conform specificului fiecărui program în parte. De asemenea, recomandăm ca bagajul să fie cât mai mic și ușor posibil, astfel se pot evita crearea unor situații neplăcute pentru ambele părți.

**4.3.** Toți participanții trebuie să fie conștienți că, mai ales în cazul turelor montane, a turelor de ciclism scurte sau a turelor de ski de pe teritoriul României, vor trebui să își care propriul bagaj pe toată durata programului și nu vor putea, sub nici o formă, să îngreuneze alți participanți, liderul de grup sau ghidul iar de cele mai multe ori transferul bagajului pe cale motorizată la primul loc de cazare sau înapoi acasă este practic imposibil.

**4.4. Excepții ce privesc bagajele:**

- a) Programele turistice cu caracter cultural, acolo unde se specifică expres că transportul va fi asigurat cu microbuz, autocar, sau alte mijloace de transport. Descrierea și categoria acestor mijloace de transport se vor regăsi detaliate în descrierea programelor de pe site-ul prestatorului.
- b) În cadrul programelor de ciclism de mai multe zile, și doar unde se specifică expres acest fapt, se va asigura mașină de asistență care va transporta bagajele de la o locație de cazare la alta și care, în cazuri excepționale, va putea să preia participanții epuizați sau cei care au suferit diferite defecțiuni la bicicletă.
- c) În cadrul programelor lungi de trekking de pe teritoriul sau din afara României, pot exista servicii de porterage (hamali - persoane angajate special pentru a căra bagajele turiștilor de la o locație de cazare la cealaltă). În aceste cazuri fiecare turist va trebui să se asigure că bagajul propriu nu depășește o greutate fixă, clar specificată în descrierea fiecărui program în parte.

## **Art. 5. Servicii de servire a mesei:**

**5.1.** Dacă nu este specificat altfel, toate mesele de dimineață se vor servi în cadrul hotelurilor, cabanelor sau pensiunilor unde se va asigura cazarea, în funcție de program.

**5.2.** Detalierea tuturor celorlalte mese se va regăsi în descrierea fiecărui program în parte.

**5.3.** Toate preferințele alimentare, alergiile și regimurile speciale trebuie anunțate de fiecare participant în momentul înscrierii, prestatorul urmând să verifice posibilitatea respectării acestor indicații și să confirme acest fapt, în scris, participantului.

## **Art. 6. Surse de apă potabilă și nepotabilă:**

**6.1.** În majoritatea cazurilor, la cazările organizate pe trasee, participanții vor avea acces la surse de apă potabilă.

**6.2.** Fiecare participant trebuie să aibă un recipient de apă reutilizabil și, acolo unde este necesar și unde se specifică expres acest lucru, să poarte cu sine pastile speciale de curățare și dezinfectare a apei sau filtre speciale pentru purificarea apei de pe traseu. Ghizii sau liderii de grup vor avea responsabilitatea de a îi anunța pe participanți când și în ce condiții trebuie să folosească pastilele dezinfectante sau filtrele de apă.

**6.3.** În anumite situații, în cazul trekkingului de mai multe zile, de cele mai multe ori în străinătate, în zonele cu ghetari sau în zone greu accesibile și cu surse de apă limitate, participanții vor fi sfătuiți să achiziționeze apă îmbuteliată de la diferitele puncte de filtrare special amplasate pe traseu pentru uzul turiștilor.

**6.4. ATENȚIE!** În zonele menționate mai sus, participanții vor vedea diferite surse de apă din care localnicii consumă apă în mod frecvent, pentru băut sau pentru prepararea alimentelor. Este strict interzis turiștilor să se alimenteze din aceste surse cu apă de băut deoarece apa poate conține diferiți paraziți sau bacterii la care localnicii, în urma consumului îndelungat, să fie imuni. Consumul apei din aceste surse poate duce la probleme grave de sănătate, enterocolite, infecții parazitare și bacteriene și

chiar moarte. Nerespectarea acestor recomandări din partea participanților exclude prestatorul de la orice tip de răspundere, atât pe durata desfășurării programului, cât și ulterior finalizării acestuia.

#### **CAP IV. CONDIȚIILE METEOROLOGICE ȘI ITINERARIUL STABILIT:**

**Art. 1.** În cazul programelor de turism activ (drumeție, tură montană, trekking de lungă durată, tură ciclistă, tură de ski, etc.) condițiile meteorologice nepropice, care pot pune în pericol siguranța participanților și a ghidului, se consideră caz de forță majoră. Aceste condiții pot să apară atât înaintea începerii programului, cât și în timpul desfășurării acestuia și pot duce la schimbarea parțială sau integrală a itinerariului stabilit. Dacă programul stabilit nu a început încă, condițiile meteorologice nefavorabile pot duce la re-programarea acestuia pentru o dată ulterioară.

**Art. 2.** Pe cât posibil, aceste schimbări se vor discuta cu participanții și se vor face de comun acord cu aceștia, cu explicarea detaliată a tuturor variantelor existente, mai ales în cazul în care plecarea pe traseu a avut deja loc. Cu toate acestea, decizia finală îi va aparține în totalitate ghidului specializat, responsabil de siguranța întregului grup, și capabil să evalueze abilitățile de deplasare ale grupului ca întreg.

**Art. 3.** În aceste condiții, precum și în cazul re-programării ulterioare a programului, participanții renunță la orice drept de rambursare a tarifului achitat, iar prestatorul se angajează să ofere participanților variante satisfăcătoare, astfel încât toți cei înscriși să poată beneficia de serviciile achitate.

**Art. 4.** Aceste modificări sau re-programări se vor efectua doar în cazul unor condiții meteorologice extreme, a căror natură poate pune în pericol siguranța participanților și / sau a ghidului și vor avea loc doar la inițiativa agenției sau a ghidului specializat.

**Art. 5.** Participanții nu pot solicita modificarea, anularea sau re-programarea pachetelor deja rezervate și / sau achitate, pe motiv de vreme rea sau neplăcută sau de prognoză meteo de vreme rea dacă aceasta nu este de natură să pună în pericol siguranța participanților. În aceste condiții solicitarea de a rambursa sumele achitate ca avans (indiferent de cuantumul acestor avansuri) pe motiv de vreme neplăcută nu pot fi luate în considerare de prestator, programele planificate urmând să se desfășoare indiferent de vreme.

#### **CAP. V. CONDIȚII DE PARTICIPARE**

**Art. 1. Echipament:** Tot echipamentul necesar fiecărui program în parte va fi detaliat în cadrul descrierii fiecărui program pe site-ul prestatorului.

**1.1.** În ceea ce privește drumețiile montane și turele în natură, pe poteci marcate sau nemarcate, participanții trebuie să aibă în vedere că vor fi nevoiți să se deplaseze, pe jos sau pe bicicletă, prin noroi, pământ ud, și ocazional prin zăpadă. Starea potecilor poate varia considerabil pe parcursul unui singur program, unele fiind în stare buna, fiind largi și bine întreținute și șă urmeze un parcurs ușor pentru participant, în vreme ce altele, în special cele din zilele cu nivel de dificultate de la mediu în



sus, sunt poteci ce pot traversa zone mai puțin umblate, zone în care fără o persoană însoțitoare capabilă turiștii ar putea pierde cu ușurință poteca, ajungând să se rătăcească sau ar putea aborda traseul greșit, ajungând la epuizare fizică sau la incidente nedorite.

**1.2.** Pentru a avea parte de o experiență plăcută și pentru a evita orice tip de neplăceri sau accidentări, este obligatoriu ca echipamentul să cuprindă toate elementele recomandate de prestator în descrierea fiecărui program în parte.

**1.3.** Prestatorul își rezervă dreptul ca la începerea programului să refuze dreptul de participare acelor clienți care nu pot face dovada echipamentului minim de siguranță recomandat în descrierea programului, fără nici o obligativitate din partea prestatorului de a acorda și nici o posibilitate legală din partea clienților de a pretinde despăgubiri sau returnarea tarifului achitat sub nici o formă și în nici un fel de condiție.

## **Art. 2. Condiții medicale și afecțiuni:**

**2.1.** În cazul în care unul sau mai mulți participanți suferă de orice tip de afecțiune cronică sau acută, acestora le este recomandat să își consulte medicul înainte de a parcurge un traseu care implică efort fizic (orice tip de activitate de turism activ sau de activitate sportivă cum sunt, dar fără a ne limita la: drumeții montane și plimbări cu diferite grade de dificultate pe munte, ture de bicicletă, atât de șosea cât și off-road, ture de ski, mers timp îndelungat prin soare puternic sau intemperii etc.)

**2.2.** În cazul în care unul sau mai mulți participanți ascund reprezentantului prestatorului, liderului de tură sau ghidului montan că suferă de vreo boală, sau dacă aceștia nu s-au consultat în prealabil cu medicul în legătură cu participarea la un tip de program turistic activ, respectivii participanți își asumă întregul risc ce decurge din această stare de fapt, iar prestatorul nu va putea ulterior să fie tras la răspundere sub nici un fel pentru consecințe ce decurg din acest fapt, care pot fi dar nu se limitează la: infarct miocardic, criză diabetică, accident vascular cerebral, moarte cardiacă subită, dehidratare, convulsii, leșin, accidente de orice tip etc.

**2.3.** De asemenea, dacă un participant este nevoit să renunțe la parcurgerea întregului program din cauza unor condiții medicale preexistente, și dorește întreruperea programului / neprezentarea la începerea programului sau anularea acestuia în ultimul moment, acesta își asumă că nu poate solicita în nici un fel rambursarea tarifului achitat, în nici un procent și că nu poate solicita despăgubiri de nici o natură. Pentru evitarea unor astfel de situații recomandăm tuturor turiștilor încheierea unei polițe de asigurare de tip storno pentru a putea ulterior să își recupereze prejudiciul creat de situații neașteptate de la compania de asigurări.

## **Art. 3. Pregătire fizică:**

**3.1.** Deoarece programele organizate de prestator se desfășoară uneori în zone montane care ajung câteodată și la  $\approx 5500$  de metri altitudine, este normal ca pe parcursul acestora să se urce sau să se coboare câteva sute de metri diferență de nivel pe parcursul unei singure zile sau a câtorva ore. Pentru

a participa la majoritatea programelor participanții trebuie să aibă atât dorință și determinare, pregătirea fizică și nu în ultimul rând pregătirea psihică necesare.

**3.2.** *Ca și regulă generală, dacă sunteți capabil să efectuați o tură cu o lungime de 7 km, și o urcare de 800 de metri diferență de nivel, și bineînțeles și coborârea aferentă, atunci sunteți în stare să efectuați majoritatea programelor/turelor montane/drumețiilor organizate de prestator. Dacă nu sunteți familiar cu tehnicile de mers pe munte, leaderul de grup/ghidul montan, vă va oferi suportul necesar. Dacă aveți îndoieli în ceea ce privește condiția dvs. fizică vă rugăm să vă consultați medicul înainte de a participa la programele turistice oferite de MANDALA TRAVEL SRL.*

**3.3.** Participanții trebuie să fie pe deplin conștienți că în cazul unora dintre programe vor trebui să petreacă între 5 și până la 10 ore în fiecare zi mergând, schiind sau pedalând prin zone montane, în care vremea este câteodată greu de prognozat sau unde acuratețea prognozelor meteo nu poate fi garantată în nici un fel de prestator iar condițiile meteo se pot schimba radical de la o oră la alta. Din această cauză este recomandat ca toți participanții să fie corespunzător echipați, pregătiți și să aibă condiția fizică recomandată de prestator pentru fiecare program de turism activ în parte, și nu numai.

**3.4.** Fiind corespunzător echipați și pregătiți fizic veți avea garanția că programul pe care l-ați achiziționat va fi o experiență plăcută indiferent de condițiile din teren.

**3.5.** Pentru orice fel de întrebări legate de echipamentul necesar, condiția fizică necesară, și starea medicală a fiecărui participant, sunteți așteptați să contactați prestatorul pe canalele de comunicare descrise pe site-ul acestuia sau să luați legătura direct cu ghidul montan sau național care vă va însoți, dacă deja ați primit datele de contact ale acestuia.

**3.6.** Ca regulă generală, recomandăm turiștilor să contacteze ghidul alocat programului pe care urmează a îl efectua atunci când primesc din partea agenției contactul acestuia, sau cel târziu cu 24 de ore înainte de începerea programului pentru a discuta detalii legate de siguranță, condiții meteo, echipament, pregătire fizică, etc.

## **CAP. VI. ASUMAREA RISCURILOR. GARANȚII.**

**Art. 1.** Participarea la drumeții montane, ture de grup, expediții, explorarea florei și faunei sălbatice sau orice altă formă de program organizat de MANDALA TRAVEL SRL, presupune și implicarea anumitor riscuri și pericole. Aceste riscuri includ, dar nu se limitează la:

- a) Calatorii pe teren montan, râuri și păduri.
- b) Călătorii cu mașina, autobuzul, microbuzul, mașini de teren sau orice alte mijloace de transport.
- c) Accidente sau îmbolnăviri în regiuni izolate, cu sau fără facilități medicale și cu / fără posibilitate de evacuare de urgență.
- d) Accidente cauzate de forțe ale naturii sau fenomene naturale neașteptate: avalanșe, furtuni cu fulgere, ravine, alunecări de teren, prăbușiri de pietre, etc.
- e) Modificări ale itinerariului datorate unor cauze independente de voința prestatorului.
- f) Anulări sau schimbări de program, datorate unor circumstanțe independente de voința agenției.

**Art. 2.** Prin citirea și înțelegerea prezentului regulament, prin înscrierea la acesta și prin achitarea tarifului aferent programului ales, fiecare participant își asumă, prin luarea la cunoștință a prezentei, deplina răspundere pentru acțiunile întreprinse, pentru accidentele, datoriile, procesele, cererile sau reclamațiile de orice natură, survenite atât în timpul desfășurării programelor cât și a celor care ar putea rezulta pe viitor din cauza sau în legătură cu participarea la activitățile organizate în cadrul programului turistic ales.

**Art. 3.** Am citit acest document, care reprezintă o asumare a riscului și o renunțare la orice garanții pentru mine și moștenitorii mei, pentru administratori, executori și toți membrii familiei, inclusiv pentru persoanele minore care mă însoțesc și pentru care mă declar pe deplin responsabil. Prin prezenta sunt de acord și accept toate riscurile aferente, pericolele și condițiile stipulate. De asemenea, sunt de acord cu toate condițiile expuse mai sus, precum și cu plata unor costuri suplimentare, dacă acestea au survenit din cauza sau din vina mea, care ar putea rezulta pe parcurs.

**Art. 4.** Prestatorul nu este în nici un fel responsabil financiar sau legal pentru situațiile ce necesită asistență de urgență, evacuare sau salvare pe căi terestre, navale sau aviatice a participanților din cadrul programului. Acest tip de acțiuni vor fi întreprinse de serviciile abilitate din fiecare țară în parte, iar acolo unde ele implică costuri de asistență medicală, asistență tehnică, salvare sau evacuare, acestea vor fi suportate exclusiv de participanți sau de companiile de asigurare cu care participanții au încheiat contracte de asigurare anterior desfășurării programului.

**Art. 5.** Ghidul însoțitor specializat are datoria de a oferi toate îngrijirile necesare oferirii primului ajutor și contactării serviciilor abilitate pentru acordarea de asistență medicală de specialitate sau pentru evacuarea participanților.

## **CAP. VII. LIMITELE RESPONSABILITĂȚII.**

**Art. 1.** Prestatorul oferă prin programele organizate și ofertate servicii de transport, cazare, ghidaj, precum și alte servicii puse la dispoziție de diverși prestatori independenți de servicii. Prin urmare, MANDALA TRAVEL SRL este exonerat de orice răspundere cu privire la accidentări, pierderi sau daune personale care ar putea rezulta în legătură cu serviciile de transport aerian, maritime, terestre sau în legătură cu orice alte mijloace de transport care sunt independente de controlul prestatorului.

**Art. 2.** Operarea oricărui vehicul sau mijloc de transport utilizat pentru programele ofertate cade în responsabilitatea deplină a companiilor sau entităților care prestează aceste servicii pentru pasageri sau a angajaților acestora. Acești prestatori de servicii răspund conform legislației în vigoare pe teritoriul României, sau în afara acestuia, în funcție de specificul programului turistic, responsabilitățile pentru orice fel de adversități fiind consemnate local.

**Art. 3.** Firmele de transport colaboratoare sunt licențiate pentru transportul de persoane, conform legislației în vigoare pe teritoriul țării în care se desfășoară programul, dispunând sau nu de asigurări de bagaje și asigurări de accidente pentru bunurile și persoanele transportate, conform legislației fiecărui stat în parte.

**Art. 4.** De asemenea, MANDALA TRAVEL SRL, precum și administratorii, angajații, ghizii colaboratori și asociații săi nu își asumă niciun fel de responsabilitate pentru eventualele accidentări, pierderi ori daune personale datorate circumstanțelor, condițiilor meteorologice, incendiilor, fenomenelor naturale extreme, acțiunilor guvernamentale sau a altor autorități, precum nici în caz de război, greve, acțiuni teroriste, furturi, epidemii, pandemii, situații de carantină, incidente în spațiul aerian, maritim sau terestru, sau pentru orice alte acțiuni sau incidente care depășesc puterea de control a agenției.

**Art. 5.** Agenția își rezervă dreptul de a opera modificări rezonabile pe itinerarii (inclusiv înlocuirea unor hoteluri cu altele, similare ca facilități și de aceeași categorie ca cele inițial oferite), atunci când aceasta se impune, pentru a asigura confortul optim și bunăstarea participanților precum și în cazul în care apar situații neprevăzute sau independente de voința prestatorului.

**Art. 6.** Tariful final este întocmit în funcție de numărul de participanți, durata programului, locația programului, dar și conform ratei curente de schimb valutar și poate fi modificată dacă rata valutară oscilează în mod semnificativ sau dacă în ultimele momente mai mulți turiști din grupul confirmat renunță la programul achiziționat iar numărul minim de participanți nu este întrunit.

## **CAP. VIII. CONDIȚII DE ANULARE A PROGRAMELOR OFERTATE**

**Art. 1.** Anularea programelor, la inițiativa prestatorului se va face, de regulă doar în cazuri excepționale sau în cazul în care grupul minim de participanți nu a fost întrunit.

**Art. 2.** În cazuri excepționale, ce țin de forță majoră, de condiții meteorologice nefavorabile sau de alți factori ce nu țin de voința organizatorului, unele dintre acestea deja menționate mai sus, agenția va re-programa desfășurarea programului și va oferi participanților variante de efectuare a programului ales sau programe similare atât ca organizare cât și ca facilități și costuri. Rambursarea tarifelor achitate în aceste cazuri se va face integral doar dacă organizatorul se va afla în imposibilitatea de a oferi participanților variante de re-programare sau înlocuire a programului cu un alt program similar, într-o altă perioadă sau locație.

**Art. 3.** În cazul anulării programului atunci când grupul minim de participanți nu a fost întrunit.

**Art. 4.** În caz de anulare a unui program turistic, MANDALA TRAVEL SRL nu este răspunzătoare sub nici o formă de eventualele cheltuieli suplimentare făcute de turiști în vederea participării la respectivul program. Asta include, dar nu se limitează la: achiziționare de echipament, rezervări la hoteluri/pensiuni, achiziționare de servicii de transfer și/sau biletele avion/tren, încheierea de polițe de asigurări de călătorie, sănătate sau de asigurări storno, etc.

**Art. 5.** Orice anulare de program va fi anunțată participanților în scris, prin e-mail, și acolo unde anularea a fost inițiată de agenție, va fi însoțită de variante de re-programare sau înlocuire a programului achiziționat cu altele similare.

**Art. 6.** MANDALA TRAVEL SRL recomandă tuturor participanților la programele sale să încheie, în prealabil, un contract de asigurare de anulare de calatorie (tip storno) astfel încât, dacă din diverse motive participanții nu se mai pot prezenta la program, aceștia să aibă posibilitatea de a solicita firmei de asigurări sumele plătite până la acel moment ca avans, sau tariful achitat integral acolo unde este cazul.

**Art. 7.** MANDALA TRAVEL SRL își rezervă dreptul de a refuza prestarea de servicii către orice persoană fizică sau juridică fără a motiva refuzul, și de a exclude de la participare orice turist care prin comportamentul și acțiunile sale deranjează, pune în pericol sau influențează într-un mod negativ ceilalți participanți sau desfășurarea în bune condiții a programului turistic.

## **CAP. IX. REGULAMENT DE PARTICIPARE ȘI DE CONDUITĂ PE DURATA PROGRAMELOR OFERTATE**

### **Art.1. Obligații de ordin general:**

**1.1.** Participarea la oricare dintre pachetele MANDALA TRAVEL SRL se face numai în urma achitării integrale a tarifului aferent programului rezervat.

**1.2.** Participarea la pachetul turistic achiziționat prin contract se face pe proprie răspundere, în deplină cunoștință a capacității de a participa la traseu, a stării de sănătate fizică și mentală.

**1.3.** Este recomandat ca participanții să dispună de asigurare în caz de accidente, valabilă pentru activități sportive sau călătorie, după caz.

**1.4.** Participanții au obligația de a asculta și de a respecta indicațiile și instrucțiunile organizatorului și ale personalului de suport (ghid turistic, ghid montan, ghid aspirant, suport tehnic, etc).

**1.5.** Un copil minor poate participa la o tură sau la un program MANDALA JOURNEYS SRL numai cu acordul scris al unui părinte sau a tutorelui legal și în funcție de cerințele din descrierea programului, doar însoțit de un adult responsabil de siguranța și comportamentul minorului pe toată perioada desfășurării programului.

**Art.6.** Fiecare participant are obligația de a respecta condițiile de siguranță pe parcursul deplasărilor.

### **Art.2. Conduita participanților:**

**2.1.** Organizatorul poate interzice participarea oricărui turist înscris la program dacă acesta se prezintă în stare de ebrietate sau este sub efectul substanțelor halucinogene, dacă prezintă o stare de slăbiciune sau epuizare fizică sau psihică sau dacă nu este echipat corespunzător turei planificate sau nu poate face dovada întrunirii condițiilor obligatorii din descrierea programului achiziționat.

**2.2.** Este interzis participanților să recurgă la acte de violență pe parcursul deplasării sau a desfășurării programului sau să întreprindă orice acțiune care prin natura ei deranjează sau pune în pericol siguranța celorlalți participanți la programul turistic. Fiecare participant este obligat să manifeste un comportament responsabil față de propria persoană și față de ceilalți participanți la programul turistic. Este interzisă orice fel de acțiune care ar putea aduce prejudicii de ordin moral și fizic membrilor grupului.

**2.3.** Turiștii au obligația să se comporte civilizată și să nu distrugă bunuri; Orice abatere de la acest comportament de natură să producă daune materiale va fi suportat exclusiv de turist iar în cazurile grave și intenționate situația poate fi semnalată poliției sau altor autorități competente.

**2.4.** Participanților le este interzis să poarte asupra lor orice tip de substanțe stupefiante, psihotrope sau interzise prin lege.

**2.5.** Participanților la programe de turism activ, care presupun efort fizic, concentrare și rezistență li se solicită ca pe toată durata activităților să nu consume alcool.

**2.6.** În timpul activităților organizate în natură, participanții sunt rugați să meargă în ordine, liniște și cu decență. Din motive de siguranță, fiecare participant trebuie să rămână în câmpul vizual al ghidului și a celorlalți participanți.

**2.7.** În locurile de popas precum și peste tot pe unde va trece grupul organizat este interzis participanților să arunce la întâmplare ambalaje, borcane, sticle, cutii, hârtie igienică, etc. Fiecare participant trebuie să aibă asupra sa o pungă dedicată pentru ducerea gunoaielor în locuri special amenajate.

**2.8.** Este interzis participanților să își scrie numele sau alte însemne, sau să lipească stickere, materiale promoționale sau orice altceva pe scoarța copacilor, stânci, stâlpi indicatori, pereții peșterilor sau oriunde în mediul înconjurător. Ca regulă generală de bun simț, natura și obiectivele vizitate trebuie să rămână exact așa cum le-ați găsit.

**2.9.** Când vizitați o peșteră, chiar nepăzită, este total interzis să rupeți stalactite sau stalagmite sau să faceți diferite înscrisuri pe pereții acesteia.

**2.10.** Prin locurile pe unde treceți puteți întâlni păsări și animale rare ori specii de plante unice care vă bucură privirea și vă trezesc emoții plăcute, de neuitat. Admirați-le cu discreție, eventual fotografiati-le, dar nu rupeți plantele și nu atingeți animalele, păsările, fluturii iar în cazul în care întâlniți animale sălbatice respectați indicațiile ghidului însoțitor pentru siguranța dumneavoastră și a celorlalți participanți la program.

### **Art. 3. Daune materiale:**

**3.1.** În timpul activităților utilizarea excesivă a telefoanelor mobile sau a camerelor foto scade atenția și concentrarea, mai ales în timpul mersului sau a deplasărilor, ceea ce poate cauza anumite accidente neplăcute. În cazul unor accidente provocate din motivele enumerate anterior, nici ghizii și nici agenția nu se pot face responsabili.

**3.2.** Nici ghizii și nici agenția nu se pot face răspunzători de eventualele pierderi, defecțiuni sau distrugerii a telefoanelor sau alte bunuri ale participanților din vina acestora sau datorate condițiilor meteorologice neprietenoase.

**3.3.** În cazul în care participantul, conștient, din neatenție sau din rea voință produce daune în timpul desfășurării programului în locațiile de cazare sau de servire a mesei, echipamentelor utilizate sau terțelor persoane, este obligat să suporte cheltuielile rezultate.

#### **Art. 4. Consecințe și responsabilitate**

**4.1.** În cazul nerespectării unuia sau mai multora dintre articolele prezentate în prezentul regulament, turistul își asumă că poate fi exclus de la restul activităților programului achiziționat, fără dreptul de a i se rambursa nici un fel de sume achitate sau despăgubiri de orice natură.

**4.2.** În cazul abaterilor grave și intenționate de la prezentul regulament, agenția, prin ghizii specializați, partenerii și / sau colaboratorii săi își rezervă dreptul de a semnala aceste abateri poliției sau altor autorități competente.

**4.3.** Prin rezervarea, achitarea și participarea la oricare dintre programele oferite de MANDALA TRAVEL SRL, precum și prin semnarea Declarației pe proprie răspundere, participanții își asumă că au citit, au înțeles și și-au asumat regulile din prezentul Regulament de participare.

#### **CAP. X. CONCLUZII**

Toate cele menționate mai sus constituie parte integrantă a contractului de comercializare de pachete turistice, agreat de ambele părți înainte de începerea călătoriei.

## Anexa 2 la de Contractul de comercializare a pachetelor de servicii turistice

### Declarație pe Propria Răspundere pentru participarea la programele turistice organizate de MANDALA TRAVEL SRL

Subsemnatul / subsemnata (în calitate de *turist / reprezentantul turistului*) .....  
....., domiciliat/domiciliată în ....., telefon .....,  
posesor/posezoare a cărții de identitate seria ..... nr. ...., eliberat/eliberată de .....  
..... la data de ....., declar pe proprie răspundere că am citit cu atenție, am înțeles și îmi asum  
respectarea prevederilor din Contractul de comercializare a pachetelor de servicii turistice cât mai ales  
a prevederilor din Anexa 1 la contract – Condiții, Termeni și Regulament de Participare.

Astfel îmi asum să respect regulamentul și obligațiile participanților precum îmi asum și riscurile ce  
decurg din rezervarea, achitarea și participarea la pachetele de turism MANDALA TRAVEL SRL și  
că eliberez de bună voie agenția organizatoare și pe reprezentanții săi legali, de orice răspundere sau  
obligație patrimonială sau de altă natură în cazul oricărei tip de accidentare, rănire, pierdere sau  
distrugere de bunuri sau lezare fizică de orice natură a mea personală sau a bunurilor mele care ar  
putea rezulta din participarea la programul de turism achiziționat.

Data: .....

Semnătură declarant: .....