



Agentia de turism: Anca Trip Agency S.R.L.
Sediul: social:Str. Vointei Nr.21, C1
Cui:44580660
Cont LEI: RO19BTRLRONCRT0CE7828601
Cont EUR: RO63BTRLEURCRT0CE7828601

www.ancatrips.ro
officeancatripsagency@gmail.com
0734529071

CONTRACT de prestări-servicii turistice
nr. din data de

I. PĂRȚILE CONTRACTANTE:

Anca Trip Agency S.R.L. - AGENTIE DE TURISM ORGANIZATOARE - cu sediul social in Vointei Nr.21, C1 Cod de Inregistrare Fiscala 44580660, inregistrata la Registrul Comertului sub numarul J40/12029/2021, titulara a **Licentei de turism nr. 2686 din 20.12.2022 polita de asigurare emisa de OMNIASIG VIENNA INSURANCE GROUP SA, Seria I nr.5975/22.03.2025 valabilă până la data de 21.03.2026**, privind rambursarea cheltuielilor de repatriere si/ sau a sumelor achitate de catre turisti, afisata pe pagina web a agentiei de turism www.ancatrips.ro, cont bancar RON deschis la Banca Transilvania, Cont LEI: RO19BTRLRONCRT0CE7828601, Cont EURO: RO19BTRLEURCRT0CE7828601, reprezentata prin D-nul Anca Nastase – Administrator, în calitate de administrator, denumită în continuare **AGENTIE DE TURISM ORGANIZATOARE** . Și turistul/reprezentantul turistului: Domnul/Doamna

.....
.... domiciliat/domiciliata in

.....
... telefon

.....
.. au convenit la incheierea prezentului contract: Comunicarea intre cele doua parti se realizeaza astfel: - **Anca Trip Agency S.R.L** – adresa de e-mail officeancatripsagency@gmail.com, adresa Bulevardul Nerva Traian nr 3, etaj 9, București, telefon/Whatsapp [0734529071](tel:0734529071), mesageria paginii de facebook **Anca Trip Agency** <https://www.facebook.com/ancatripsagency>) - Turistul – nr. Telefon/Whatsapp: E-mail

II. OBIECTUL CONTRACTULUI

-Este reprezentat de vânzarea de către Agenție a pachetului de servicii de turistice mentionat mai jos, sau orice alt înscris anexat prezentului contract și eliberarea documentelor de plată și/sau călătorie. Anexele fac parte din contract. Prezentul contract-cadru se completează cu aspectele prezentate pe website-ul Agenției si pe pagina de facebook dedicata, corespunzătoare evenimentului ales de turist precum si in e-mailul de informare trimis de Agenție inainte de inceperea evenimentului.

Denumirea turei

.....
Destinatia

.....
Data/ perioada turei.....

Nr. persoane inscrise



Agentia de turism: Anca Trip Agency S.R.L.
Sediul: social:Str. Vointei Nr.21, C1
Cui:44580660
Cont LEI: RO19BTRLRONCRT0CE7828601
Cont EUR: RO63BTRLEURCRT0CE7828601

ANCA TRIPS
Agentia de turism
Str. Vointei Nr. 21, C1
Bucuresti, Romania
Tel: 0211 445 80 660
E-mail: anca@ancatrips.ro

Numele persoanelor inscrise (altele decat turistul):

.....

.....

Oferta include (descrierea evenimentului care se regaseste pe site-ul www.ancatrips.ro la sectiunea dedicata evenimentului si se considera anexa la contract) 2

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

Oferta nu include (descrierea evenimentului care se regaseste pe site-ul www.ancatrips.ro la sectiunea dedicata evenimentului , contine includerile, excluderile si optionalele si se considera anexa la contract)

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

III. PRETUL

Pretul pachetului este de si cuprinde costul serviciilor efective si comisionul agentiei.

Pretul include si:

*optiuni (daca au fost rezervate).....

Termenele de plata sunt

- Transa I se achita la inscriere
- Transa II cu 60 de zile inainte de eveniment
- Transa III cu 30 de zile inainte de eveniment

Cursul de schimb al echivalentului in EUR la care se factureaza este cel de vanzare la casele de schimb din ziua platii de la Banca Transilvania, asa cum e afisat pe <https://www.bancatransilvania.ro/conturi-si-operatiuni/operatiuni/curs-valutar/curs-valutar-la-c-ase-de-schimb>.

3.1. Prețul pachetului este cel stipulat in prezentul contract și se compune din costul serviciilor turistice efective si comisionul Agenției. Acesta poate reprezenta pretul intreg al pachetului de servicii turistice, asa cum este prezentat pe site-ul www.ancatrips.ro, sau

doar participarea la anumite activitati din cadrul pachetului de servicii de turistice conform



Agentia de turism: Anca Trip Agency S.R.L.
Sediul: social:Str. Vointei Nr.21, C1
Cui:44580660
Cont LEI: RO19BTRLRONCRT0CE7828601
Cont EUR: RO63BTRLEURCRT0CE7828601
optiunii turistului.

ANCA TRIPS
"Anca Trip Agency S.R.L."
"Cui:44580660"
"Cont LEI: RO19BTRLRONCRT0CE7828601"
"Cont EUR: RO63BTRLEURCRT0CE7828601"

3.2. In situatia contractarii serviciilor de calatorie in regim early booking, reducerea este inclusa in pachet, iar procentul precizat se aplica numai serviciilor de cazare. In acest caz, orice modificare a contractului, solicitata de turist, determina anularea rezervarii cu penalizari si refacerea acesteia la pretul si conditiile din momentul reinscrierii. De asemenea, nerespectarea conditiilor de plata aplicate rezervarilor tip EB determina modificarea pretului pachetului conform ofertei standard.

3.3. In situatia contractarii serviciilor de calatorie in regim last minute, reducerea este inclusa in pachet, iar procentul precizat se aplica la tariful integral al pachetului de servicii turistice. In acest caz, turistii care s-au inscris la excursii si au achitat avansul inainte de regimul last minute nu vor beneficia de reducerea aferenta ofertei last minute. Oferta last minute este valabila doar din momentul aparitiei acesteia pe piata (site/alte modalitati electronice), si nu are efecte retroactive asupra turistilor care s-au inscris inainte ca ea sa apara.

3.4. Modalități de plata. Pachetul de servicii turistice va fi achitat prin una din urmatoarele modalitati:

3.4.1. integral, in momentul achizitionarii serviciilor de calatorie

3.4.2. in rate, prin plata unui avans in momentul achizitionarii serviciilor de calatorie si ulterior cu plata ratelor la termenele mentionate in prezentul contract

Conditii de plata de mai sus se aplica in toate cazurile, cu exceptia celor in care turistul a solicitat alti termeni iar Anca Trips a agreeat in scris aceasta solicitare. In orice caz, termenii agreeati vor fi inscrisi in prezentul contract.

3.5. Numarul minim de persoane necesar pentru realizarea programului:
..... persoane, iar termenul limita de informare in caz de anulare la initiativa agentiei este: i. 20 de zile inainte de inceperea executarii pachetului, in cazul in care calatoria dureaza mai mult de sase zile; ii. Sapte zile inainte de inceperea executarii pachetului, in cazul turistilor care dureaza intre doua si sase zile; iii. 48 de ore inainte de inceperea executarii pachetului, in cazul turistilor care dureaza mai putin de doua zile.

IV. TERMENI ȘI CONDIȚII

4.1. Pachetul de servicii turistice este asigurat de catre Agentia Organizatoare Anca Trip Agency. Combinatia 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 Anca Trip Agency SRL va fi pe deplin responsabilă pentru executarea corespunzătoare a pachetului în

ansamblu. În plus, conform legislației, societatea Anca Trip Agency deține protecție, pentru a asigura repatrierea dumneavoastră în cazul în care devine insolventă.



Agentia de turism: Anca Trip Agency S.R.L.
Sediul: social:Str. Vointei Nr.21, C1
Cui:44580660
Cont LEI: RO19BTRLRONCRT0CE7828601
Cont EUR: RO63BTRLEURCRT0CE7828601

www.ancatrips.ro
mailto:office@ancatrips.ro
office@ancatrips.ro
office@ancatrips.ro

- 4.2. Contractul se considera agreat si va intra in vigoare in momentul in care urmatoarele conditii au fost indeplinite cumulativ:
- Toate informatiile aferente prezentei oferte de servicii turistice au fost citite si acceptate de catre turist exclusiv prin mijloace electronice pe site-ul www.ancatrips.ro, la secțiunea destinată evenimentului pentru care turistul optează sau la momentul completarii formularului de inscriere, precum și a contractului cadru.
 - în momentul în care turistul primește confirmarea scrisă a rezervării de la Anca Trip Agency si achitat avansul aferent pachetului de servicii turistice 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.
- 4.3. In cazul nerespectarii modalitatii de inscriere, agentia isi rezerva dreptul de a anula rezervarea si dupa caz de a returna banii achitati de catre turist conform art. 6 din prezentul contract.
- 4.4. Prezentul contract este pus integral la dispozitia turistului pe site-ul agenției si ulterior rezervarii serviciilor de calatorie la adresa de e-mail furnizata de turist. Obligatia de informare a turistului este considerata îndeplinită prin semnarea contractului si transmiterea acestuia catre Agentie personal, curierat, posta sau prin email.
- 4.5. Informatiile furnizate turistului sunt parte integranta in prezentul contract privind pachetul de servicii turistice si nu pot fi modificate decat cu acordul explicit al partilor contractante. Fotografii prezentate în cataloage, oferte speciale, site-uri, sau materiale publicitare sunt orientative și au caracter informativ, fără însă a afecta calitatea și cantitatea serviciilor contractate de turist.
- 4.6. Contractul încetează de drept odată cu finalizarea prestării efective a pachetului de servicii turistice înscris în documentele de călătorie sau la denuntarea conform contractului de catre oricare dintre părți.

V. DREPTURILE ȘI OBLIGAȚIILE AGENȚIEI

- 5.1. Anca Trip Agency se obligă să furnizeze turistului toate informatiile esentiale privind pachetul de servicii turistice anterior incheierii contractului privind pachetul de servicii turistice. Fiecare pachet are o pagina proprie unde sunt furnizate toate informatiile necesare, daca sunt aplicabile pachetului respectiv, și reprezintă oferta.
- 5.2. Anca Trip Agency poate inceta contractul privind pachetul de servicii turistice si poate oferi turistului rambursarea completa a



Agentia de turism: Anca Trip Agency S.R.L.

Sediul: social:Str. Vointei Nr.21, C1

Cui:44580660

Cont LEI: RO19BTRLRONCRT0CE7828601

Cont EUR: RO63BTRLEURCRT0CE7828601

www.ancatripsagency.ro
office@ancatripsagency.com
office@ancatripsagency.com

tuturor platilor efectuate pentru pachet, dar nu este raspunzatoare pentru plata unor despagubiri suplimentare, in cazurile enumerate la art. 8.7 din prezentul contract

5.3. Anca Trip Agency va trimite toate informarile, mentiunile sau eventuale modificari aduse pachetului de servicii turistice la adresa de e-mail furnizata de catre turist si mentionata explicit in prezentul contract de servicii turistice sau prin alte modalitati convenite in mod expres cu Turistul in prezentul contract. Sarcina verificarii corectitudinii datelor de contact ii revine turistului in momentul confirmarii prezentului contract. De asemenea, turistul va trimite toate informarile sau mentiunile aduse prezentului contract la adresa officeancatripsagency@gmail.com

5.4. Anca Trip Agency este raspunzatoare pentru executarea corespunzatoare a tuturor serviciilor turistice incluse in prezentul contract.

5.5. Anca Trip Agency isi rezerva dreptul de a modifica anumite clauze ale contractului privind pachetul de servicii de călătorie, numai in cazul in care agentia indeplineste in mod cumulativ, următoarele condiții: modificarea este nesemnificativă si Anca Trip Agency îl informează pe călător cu privire la modificare într-un mod clar, inteligibil și bine evidențiat, pe un suport durabil.

5.6. În cazul în care unul din serviciile de călătorie nu se execută în conformitate cu contractul privind pachetul de servicii de călătorie, Anca Trip Agency remediază neconformitatea, cu excepția unuia din următoarele cazuri:

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

5.7. În cazul în care unul din serviciile de călătorie nu se execută în conformitate cu contractul privind pachetul de servicii de călătorie, iar Anca Trip Agency constată că nu le va putea realiza, aceasta este obligată:

- să ofere turistului alternative corespunzătoare în vederea continuării călătoriei turistice fără majorarea prețului, respectiv serviciile de calatorie oferite să fie de aceeași calitate și cantitate;
- să restituie turistului sumele ce reprezintă diferența dintre serviciile de calatorie achitate și cele efectiv prestate în timpul călătoriei turistice;

5.8. Dacă pachetul include transport, in măsura în care este imposibil să se asigure întoarcerea turistului astfel cum s-a convenit



Agentia de turism: Anca Trip Agency S.R.L.

Sediul: social: Str. Vointei Nr.21, C1

Cui: 44580660

Cont LEI: RO19BTRLRONCRT0CE7828601

Cont EUR: RO63BTRLEURCRT0CE7828601

ANCA TRIP AGENCY S.R.L.
"Societate cu raspundere limitata"
CUI: 44580660
Sediul: Str. Vointei Nr. 21, C1
Bucuresti, Romania

în contractul privind pachetul de servicii de călătorie din cauza unor circumstanțe inevitabile și extraordinare, Anca Trip Agency va suporta costul cazării necesare, pe cât posibil de categorie echivalentă, pentru o perioadă care nu depășește 3 nopți pe călător.

Acest cost va fi achitat de turist la întoarcerea în țară. (Dacă în legislația specifică privind drepturile pasagerilor, astfel cum este prevăzută la art. 11 sunt prevăzute perioade mai lungi aplicabile mijloacelor de transport relevante pentru întoarcerea călătorului, se aplică perioadele respective.)

5.9. Pentru pachetele care include transport, Anca Trip Agency nu are dreptul să invoce circumstanțe inevitabile și extraordinare pentru a limita răspunderea, dacă furnizorul de transport în cauză nu poate invoca astfel de circumstanțe în temeiul legislației Uniunii Europene.

5.10. Anca Trip Agency acordă asistență adecvată fără întârzieri nejustificate călătorului aflat în dificultate, în special prin:

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

5.11. Anca Trip Agency are posibilitatea de a pretinde un comision rezonabil pentru asistența oferită turistului în cazul în care călătorul este cel care a provocat situația de dificultate în mod intenționat sau din propria neglijență. Comisionul nu depășește în niciun caz costurile efective suportate de Anca Trip Agency.

5.12. Agentia de turism organizatoare isi rezerva dreptul sa modifice sau sa anuleze programul turistic in anumite cazuri: calamitati naturale, miscari sociale, greve, razboaie, pandemii, schimbari politice, stari de urgenta decretate, intarzieri, anulari sau inchideri temporare ale traficului rutier, feroviar, aerian sau naval, fara a notifica Turistii daca acestea intervin intr-un interval de timp prea scurt pentru a anunta toti participantii. Aceleasi situatii pot determina schimbarea tipului sau categoriei mijloacelor de transport ori a unitatilor de cazare.

5.13. Agentia de turism organizatoare este raspunzatoare pentru executarea corespunzatoare a tuturor serviciilor incluse in

Contract. In situatia in care programul a fost realizat, nu se pot pretinde daune sau penalizari si nici rambursarea pretului.



Agentia de turism: Anca Trip Agency S.R.L.
Sediul: social:Str. Vointei Nr.21, C1
Cui:44580660
Cont LEI: RO19BTRLRONCRT0CE7828601
Cont EUR: RO63BTRLEURCRT0CE7828601

ANCA TRIPS
"Anca Trip Agency S.R.L."
"Cui:44580660"
"Cont LEI: RO19BTRLRONCRT0CE7828601"
"Cont EUR: RO63BTRLEURCRT0CE7828601"

5.13.1. 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 întârzieri, compania aeriană este obligată să asiste turiștii conform Regulamentului nr. 261/2004 implementat prin HG nr. 1912/2006. 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. Sunt cazuri în care biletele de avion achiziționate sunt nerambursabile. În aceste situații turistul își asumă în cazul renunțării la pachet, aceste costuri.

5.13.2. Anca Trip Agency este răspunzătoare pentru buna executare a obligațiilor asumate prin contract, cu excepția cazului când neîndeplinirea sau îndeplinirea defectuoasă a obligațiilor asumate prin contract se datorează turistului sau unor cauze exoneratoare de răspundere convenite prin contract cu turistul.;

5.13.3. Agenția nu este răspunzătoare pentru prejudiciile cauzate turistului ca urmare a întârzierilor curselor (inclusiv charter), a pierderii de bagaje, modificarea companiei aeriene, de orar sau de itinerar, modificări de program la obiectivele turistice din cadrul pachetului turistic, schimbări de program ale obiectivelor turistice oferite în pachet aparute datorită condițiilor climatice sau de altă natură din motive neimputabile Agenției, imposibilității realizării unuia sau mai multor prestații turistice propuse în pachet din cauza condițiilor meteo nefavorabile sau a altor cazuri fortuite, întârzieri în traficul mijloacelor de transport, defectarea mijlocului de transport, accident, blocaje, lucrări sau reparații pe drumurile publice și a altor împrejurări care revin exclusiv în sarcina transportatorului în temeiul actelor normative specifice și nu este obligată să ramburseze contravaloarea serviciilor achiziționate.

5.14. Anca Trip Agency va furniza în scris turistului sau prin mijloacele de comunicare electronice convenite în prezentul contract

(e-mail, sms, mesaj Whatsapp etc.), cu cel puțin 2 zile înainte de data plecării, următoarele informații:



Agentia de turism: Anca Trip Agency S.R.L.

Sediul: social:Str. Vointei Nr.21, C1

Cui:44580660

Cont LEI: RO19BTRLRONCRT0CE7828601

Cont EUR: RO63BTRLEURCRT0CE7828601

- orarele, locurile escalelor și legăturile, precum și, după caz, locul ce

urmează să fie ocupat de turist în fiecare dintre mijloacele de transport incluse;

- denumirea, sediul/adresa, numerele de telefon și de fax, adrese e-mail ale reprezentanților locali ai Anca Trip Agency sau, în lipsa acestora, un număr de apel de urgență care să îi permită contactarea Anca Trip Agency;
- 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.

5.15 Anca Trip Agency SRL- agentia de turism Anca Trip Agency administreaza toate datele personale primite pe parcursul utilizarii paginilor web în conformitate cu dispozitiile legislatiei în vigoare privind protectia datelor personale si difuzarea datelor de interes

public. In vederea indeplinirii obligatiilor legale, S.C. Anca Trip Agency S.R.L. prelucreaza datele cu caracter personal pentru:

executarea si imbunatatirea serviciilor comerciale oferite prin preluarea in aplicatiile informatice ale Societatii a datelor din actul

de identitate, conform cerintelor legale aplicabile; cunoasterea clientelei;

gestiunea administrativ-financiara; gestionarea

conflictelor de interese; gestionarea controalelor efectuate de autoritati; pentru desfășurarea relației contractuale dintre

dumneavoastră și Anca Trip Agency , respectiv pentru preluarea, validarea, expedierea și facturarea comenzii plasate pe Site,

informarea dumneavoastră asupra stării comenzii, a informatiilor despre pachetul turistic achizitionat sau a urmatoarelor pachete

turistice care ar putea fi de interes pentru dumneavoastra etc.; pastrarea, depozitarea (premergatoare arhivarii) si arhivarea

documentelor;implementarea masurilor de securitate a datelor cu caracter personal. Pentru indeplinirea scopurilor anterior

mentionate, S.C. Anca Trip Agency S.R.L. se va baza, in masura in care este necesar, si pe interesul sau legitim in desfasurarea

obiectului sau de activitate. In vederea incheierii si executarii contractului dintre Client si S.C. Anca Trip Agency SRL , aceasta

prelucreaza datele cu caracter personal pentru: derularea si gestionarea relatiei contractuale(comenzii) cu Clientul, in vederea

furnizarii produselor si serviciilor; derularea in bune conditii a tranzactiilor comerciale; efectuarea sau procesarea operatiunilor

de plati; gestionarea calitatii datelor; constatarea, exercitarea sau apararea unor drepturi ale S.C. Anca Trip Agency S.R.L. in

instanta; gestionarea reclamatilor si sesizarilor primite cu privire la produsele si/sau serviciile contractate.

5.16. In cazul in care, inainte de inceperea executarii pachetului, Agentia de turism organizatoare este constransa sa modifice semnificativ oricare dintre principalele caracteristici ale serviciilor de calatorie ce fac obiectul prezentului Contract sau nu poate



Agentia de turism: Anca Trip Agency S.R.L.

Sediul: social:Str. Vointei Nr.21, C1

Cui:44580660

Cont LEI: RO19BTRLRONCRT0CE7828601

Cont EUR: RO63BTRLEURCRT0CE7828601

www.anca-trips.ro
anca@anca-trips.ro
0211 445 80 66 00

indeplini cerintele speciale ale Turistului, pe care in prealabil le acceptase, **sau propune sa mareasca pretul pachetului cu mai mult**

de 8%, va informa turistul, in scris, cu privire la modificarile propuse si impactul acestora asupra pretului pachetului, iar Turistul

are posibilitatea ca, intr-un termen de 48 de ore sa accepte modificarea propusa sau sa inceteze Contractul fara a plati vreo

penalitate de incetare. Atunci cand e cazul, Agentia de turism organizatoare va comunica Turistului si pachetul de substitutie

oferit si pretul acestuia. In cazul in care modificarile aduse Contractului privind pachetul de servicii turistice au drept consecinta

scaderea calitatii sau a costului pachetului, Turistul are dreptul la o reducere corespunzatoare a pretului. Daca modificarea

intervine dupa inceperea calatoriei, informarea se va face in cel mai scurt timp de la momentul cand a fost cunoscuta de Agentia

de turism organizatoare. Turistul are la dispozitie un termen de 48 de ore de la primirea informarii de a anunta Agentia de turism

organizatoare despre decizia sa. In cazul lipsei unui raspuns in termenul mentionat mai sus, se considera ca Turistul a acceptat

modificarile propuse de Agentia de turism organizatoare si nu mai poate inceta Contractul sau solicita vreo despagubire.

5.17. In cazul in care in urma unei solicitari de modificare a unor caracteristici ale serviciilor turistice, Turistul opteaza pentru incetarea Contractului, Agentia de turism organizatoare ramburseaza toate platile efectuate de catre sau pe seama Turistului, in aceeasi metoda in care a fost realizata si incasarea: transfer bancar / plata cu cardul / cash in termen de 14 zile de la data incetarii Contractului. In situatia in care turistul s-a inscris in cadrul excursiei alegand plata cu cardul, procesul de returnare a sumei achitate variaza in functie de banca unde turistul are emis cardul, acesta putand dura si mai mult de 14 zile.

5.18. In cazul in care Turistul accepta modificarile propuse nu poate pretinde ulterior daune, penalizari si returnari.

5.19. Agentia de turism organizatoare nu raspunde pentru amanarile sau intarzierile de orice fel determinate de indeplinirea formalitatilor solicitate de reprezentantele tarilor de destinatie sau tranzitate, cum ar fi eliberarea vizelor cu intarziere si nu datoreaza daune pentru eventualele prejudicii produse Turistului b aceste intarzieri.

5.20. Agentia de turism organizatoare nu raspunde pentru intarzierile inregistrate in timpul derularii programului din motive ce nu-i sunt imputabile, cum ar fi intarzierea curselor aeriene, conditii meteorologice nefavorabile, formalitati vamale etc. Este



Agentia de turism: Anca Trip Agency S.R.L.

Sediul: social:Str. Vointei Nr.21, C1

Cui:44580660

Cont LEI: RO19BTRLRONCRT0CE7828601

Cont EUR: RO63BTRLEURCRT0CE7828601

Website: www.anca-trips.ro
E-mail: office@anca-trips.ro
E-mail: office@anca-trips.ro
E-mail: office@anca-trips.ro

exclusa raspunderea agentiei organizatoare pentru eventualele daune rezultate ca urmare a pierderii legaturilor etc.

5.21. Agentia are obligatia sa furnizeze in scris Turistului sau prin orice mijloace de comunicare electronice convenite in scris cu turistul urmatoarele tipuri de informari: - de confirmare/modificare hotel, daca pachetul Contractat nu este cu confirmare imediata - de orice modificare ulterioara survenita asupra pachetului initial - de plecare: orarele, locurile escalelor si legaturile, punctele de imbarcare, unitatile de cazare, persoanele de contact, etc. Informarile de plecare se transmit cu 2 zile inainte de inceperea pachetului de servicii turistice. In intelesul prezentului Contract se considera comunicare facuta in scris inclusiv comunicarea facuta prin posta electronica (e-mail)

VI. DREPTURILE ȘI OBLIGAȚIILE TURISTULUI

6.1. Turistul are dreptul la o informare corecta si completa cu privire la pachetul de servicii oferit de Agentia de turism organizatoare, inclusiv cu privire la pretul acestuia, astfel incat sa nu fie posibile interpretari echivoce. Prin acceptarea prezentului Contract, Turistul declara ca a primit aceste informatii in perioada precontractuala.

6.2. Pretul, continutul si programul pachetului de servicii turistice pot fi descrise si in evenimente in pagina de social media a agentiei, programe detaliate etc, anexate acestui Contract. Agentia de turism organizatoare nu raspunde pentru prestarea defectuoasa a serviciilor operate de de catre partenerii locali ai Agentiei de turism organizatoare sau de catre alti prestatori. In masura in care pachetul de servicii turistice cuprinde servicii turistice furnizate de alti prestatori carora li se aplica termenii si conditiile stabilite de acestia din urma, Agentia de turism organizatoare va informa in acest sens Turistul in prealabil cu privire la aceste aspecte, Agentia de turism neputand fi tinuta raspunzatoare pentru modul de executare a acestor servicii. Daca reglementarile internationale obligatorii la nivelul Uniunii Europene limiteaza raspunderea pentru un furnizor de servicii turistice care presteaza un serviciu dintr-un pachet de servicii turistice vandut de Agentia de turism organizatoare, aceleasi limitari sunt aplicabile si pentru Agentia de turism organizatoare.

6.3. In cazul in care o singura persoana angajeaza servicii pentru un numar mai mare de turisti, conditiile Contractuale se extind in mod automat asupra intregului grup pentru care au fost achitate serviciile.



Agentia de turism: Anca Trip Agency S.R.L.

Sediul: social:Str. Vointei Nr.21, C1

Cui:44580660

Cont LEI: RO19BTRLRONCRT0CE7828601

Cont EUR: RO63BTRLEURCRT0CE7828601

www.anca-trips.ro
mailto:office@anca-trips.ro
office@anca-trips.ro
office@anca-trips.ro

6.4. Turistul are dreptul sa poata incheia asigurari facultative storno sau pentru asistenta in caz de boala, accident, etc.,

6.5. Turistul are dreptul sa faca cunoscut Agentiei de turism organizatoare solicitarile sale speciale in perioada precontractuala, urmand a fi incluse in Contract, daca sunt acceptate de Agentia de turism organizatoare. Nicio cerinta speciala a turistului nu se considera acceptata daca nu este inscrisa in Contract. In cazul in care Turistul este o persoana cu mobilitate redusa trebuie sa anunte Agentia de turism organizatoare inainte de achizitionarea pachetului, iar Agentia de turism organizatoare trebuie sa ii ofere informatii precise privind gradul de adecvare a calatoriei sau vacante, luand in considerare nevoile acestuia.

6.6. In cazul in care Turistul nu poate sa participe la activitatea turistica, acesta poate sa transfere Contractul privind pachetul de servicii unei persoane care indeplineste toate conditiile aplicabile Contractului respectiv, dupa ce notifica in scris Agentia de turism organizatoare cu cel putin 7 zile inainte de inceperea executarii pachetului. Agentia de turism organizatoare informeaza persoana care transfera Contractul cu privire la costurile efective ale transferului. Persoana care transfera Contractul privind pachetul de servicii turistice si persoana careia ii este transferat Contractul raspund in solidar pentru achitarea soldului si a tuturor comisiunelor, tarifelor si altor costuri suplimentare generate de acest transfer. In cazul in care Agentia de turism organizatoare nu primeste in termenul stabilit de ea si comunicat persoanei care doreste sa transfere Contractul aceste sume de bani, Contractul se considera nemodificat (netransferat), iar neparticiparea Turistului la programul turistic nu ii da dreptul acestuia de a solicita vreo rambursare de pret sau vreo despagubire. Odata cu plata costurilor suplimentare cauzate de transferul Contractului sau ulterior acestui moment dar pana la inceperea executarii serviciilor de calatorie, atat Turistul cedent cat si cel care preia Contractul

se vor prezenta la unul din punctele de lucru ale Agentiei de turism organizatoare si vor semna rezilierea Contractului initial si incheierea unuia nou. In situatia in care mijlocul de transport este avionul, cedarea Contractului este conditionata de posibilitatea transferarii locului in avion, care depinde in mod exclusiv de compania aeriana.

6.7. Turistul poarta intreaga raspundere pentru respectarea prevederilor legale privind regimul vizelor, al documentelor de calatorie, regimul vamal, sanitar etc. ale tarilor de destinatie sau tranzitate.



Agentia de turism: Anca Trip Agency S.R.L.

Sediul: social:Str. Vointei Nr.21, C1

Cui:44580660

Cont LEI: RO19BTRLRONCRT0CE7828601

Cont EUR: RO63BTRLEURCRT0CE7828601

ANCA TRIPS
Anca Trip Agency S.R.L.
Str. Vointei Nr. 21, C1
Bucuresti, Romania
Tel: +40 744 123 456
Email: anca@anca.com

6.8. Daca pentru efectuarea calatoriei este necesara indeplinirea de catre Turist a unor formalitati suplimentare (de ex. turistul impreuna cu minori, situatia in care numele Turistului este schimbat ca urmare a casatoriei/desfacerii ei, efectuarea unor vaccinuri, etc.), acesta are obligatia de a indeplini toate cerintele legale.

6.9. Turistul are obligatia sa verifice documentele de calatorie (bilete, vouchere, asigurari etc.) precum si alte documente eliberate de Agentia de turism organizatoare si sa retina toate informatiile furnizate de reprezentantii agentiei, indiferent de forma prezentarii (scris sau verbal). Agentia de turism organizatoare nu va fi responsabila de nicio sesizare ulterioara semnarii documentelor si confirmarii produselor cu privire la corectitudinea celor comunicate mai sus si, nicio modificare, anulare nu va fi acceptata, decat in conditiile Contractuale.

6.10. Turistul are obligatia sa achite la receptia unitatii hoteliere taxa de statiune, taxa de salubritate, precum si alte taxe locale, fara a putea pretinde despagubiri sau returnarea sumelor de la Agentia de turism organizatoare. Acestea sunt mentionate in programele anexe si difera in functie de clasificarea hotelului si de destinatie.

6.11. Turistul ia la cunostinta ca serviciile pe care le achizitioneaza fara ca acestea sa faca parte din Contractul cu Agentia de turism organizatoare, sunt in stricta responsabilitate a prestatorului local, sunt guvernate de legislatia tarii de destinatie, iar Agentia de turism organizatoare nu are nicio responsabilitate asupra prestatiilor in cauza.

6.12. Agentia de turism organizatoare transmite informarea de plecare pe e-mail sau telefon, cu 3 zile inainte de plecare. Turistul se obliga sa anunte Agentia de turism organizatoare daca si-a modificat datele de contact confirmate in momentul incheierii prezentului Contract. Acestea sunt singurele canale de comunicare cu clientul si vor fi folosite de catre Agentia de turism organizatoare pentru transmiterea diferitelor informatii ce tin de rezervarea efectuata.

6.13. Călătorul are posibilitatea ca, într-un termen de 7 zile de la primirea din partea unei notificari din partea Anca Trip Agency, să accepte modificarea propusă sau să înceteze contractul fără a plăti vreo penalitate de încetare in urmatoarele situatii:

a) In cazul in care, dupa inceperea executarii pachetului, elemente importante ale pachetului nu pot fi executate in conformitate astfel cum s-a convenit in prezentul contract, turistul va primi din partea Anca Trip Agency servicii alternative corespunzatoare, fara a implica plata unor costuri suplimentare.



Agentia de turism: Anca Trip Agency S.R.L.
Sediul: social:Str. Vointei Nr.21, C1
Cui:44580660
Cont LEI: RO19BTRLRONCRT0CE7828601
Cont EUR: RO63BTRLEURCRT0CE7828601

ANCA TRIP AGENCY S.R.L.
Str. Vointei Nr. 21, C1
060020
Bucuresti

b) Atunci când o parte semnificativă din serviciile de călătorie nu poate fi executată astfel cum s-a convenit în contractul privind pachetul de servicii de călătorie, Anca Trip Agency va oferi fără costuri suplimentare pentru călător, servicii alternative corespunzătoare pentru continuarea derulării pachetului, pe cât posibil echivalente sau de mai bună calitate decât cele specificate în contract, inclusiv în cazul în care întoarcerea călătorului la locul de plecare nu este asigurată astfel cum convenit. În cazul schimbării cazării, se consideră a fi serviciu alternativ corespunzător pentru continuarea derulării pachetului oferirea cazării în aceeași locație, în cea mai apropiată variantă față de cea inițială.

c) În cazul în care serviciile alternative propuse, conform art. 6.15, au drept consecință un pachet de o calitate mai scăzută decât cea specificată în contractul privind pachetul de servicii de călătorie, agenția de turism organizatoare acordă călătorului o reducere adecvată a prețului.

6.15.2. Călătorul poate respinge serviciile alternative propuse conform art. 5.5 doar în cazul în care acestea nu sunt comparabile cu ceea ce s-a convenit în contractul privind pachetul de servicii de călătorie sau reducerea de preț acordată este inadecvată.

6.16. În cazul în care turistul se afla în dificultate, va primi asistența din partea Anca Trip Agency: Furnizarea de informații corespunzătoare privind serviciile de sănătate, autoritățile locale și asistența consulară și efectuarea comunicărilor la distanță și sprijinirea turistului în găsirea unor servicii turistice alternative.

6.17. Atunci când turistul este cel care a provocat situația de dificultate în mod intenționat sau din propria neglijență, Agenția de turism organizatoare are posibilitatea de a pretinde un comision rezonabil pentru o astfel de asistență.

6.18. Dacă agenția de turism organizatoare nu a îndeplinit cerințele în materie de informare cu privire la comisioane, tarife, penalități de încetare sau alte costuri suplimentare înainte de încheierea contractului privind pachetul de servicii turistice, turistul nu suportă respectivele comisioane, tarife, penalități de încetare sau alte costuri.

6.19. Turistul are obligația să comunice agenției Anca Trip Agency fără întârzieri nejustificate, orice neconformitate pe care o constată pe parcursul executării unui serviciu de călătorie inclus în prezentul contract privind pachetul de servicii turistice, ținând cont de circumstanțele cazului.



Agentia de turism: Anca Trip Agency S.R.L.

Sediul: social:Str. Vointei Nr.21, C1

Cui:44580660

Cont LEI: RO19BTRLRONCRT0CE7828601

Cont EUR: RO63BTRLEURCRT0CE7828601

www.ancatripsagency.com
office@ancatripsagency.com
office@ancatripsagency.com

6.19.1. In cazul in care Anca Trip Agency nu remediaza neconformitatea intr-un termen rezonabil stabilit de turist, turistul poate face el insusi acest lucru si poate solicita rambursarea cheltuielilor necesare. Turistul nu trebuie sa specifice un termen daca Anca Trip Agency refuza sa remedieze neconformitatea sau daca este necesara o remediere imediata.

6.20. In cazul in care turistul are cerinte speciale referitoare la pachetul de servicii turistice, le va adresa in scris la adresa officeancatripsagency@gmail.com iar in situatia in care acestea vor fi acceptate de catre Anca Trip Agency vor fi incluse explicit in prezentul contract.

6.21. Turistii nu pot renunta la drepturile care le sunt conferite prin Ordonanta nr. 2, din 2 august 2018 privind pachetele de servicii de călătorie și serviciile de călătorie asociate, precum și pentru modificarea unor acte normative.

6.22. În cazul în care turistul solicită nemotivat schimbarea hotelului, structurii camerelor sau a oricăror dintre serviciile contractate, si 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. In situatia in care turistul isi schimba hotelul, fara a anunta in prealabil agentia prin email, resposanbilitatea financiara a schimbarii ii apartine.

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

6.24. 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.

6.25. 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.



Agentia de turism: Anca Trip Agency S.R.L.

Sediul: social:Str. Vointei Nr.21, C1

Cui:44580660

Cont LEI: RO19BTRLRONCRT0CE7828601

Cont EUR: RO63BTRLEURCRT0CE7828601

ANCA TRIPS
Agentia de turism organizatoare
Str. Vointei Nr. 21, C1
Bucuresti, Romania
Tel: 0211 44580660
Fax: 0211 44580660
E-mail: anca@anca-trips.ro

6.26. In cazul comercializarii unui pachet de servicii turistice in care cazarea este partajata intre doi sau mai multi turisti care au acceptat participarea in aceste conditii, prin comanda ferma, Touroperatorul nu isi asuma nicio raspundere pentru buna intelegere si compatibilitate intre acestia, pe perioada sejurului.

Regulile de asezare in camera sunt

- Cupluri/familii (cu exceptia cazului in care avem limitare de 2 persoane pe camera si nu putem adauga al treilea/patrulea membru al familiei in aceeasi camera)
- Persoane de acelasi sex
- Persoane de sex opus, daca nu exista nicio alta solutie de cazare

VII. MODIFICAREA PREȚULUI CONTRACTULUI

7.1. Pretul pachetului de servicii turistice este stabilit prin Contract. Orice modificare, referitoare la schimbarea unitatii de cazare, data de plecare, nume sau schimbarea persoanelor titulare de Contract sau orice element principal ce face obiectul Contractului, la cererea titularului din Contract se taxeaza de catre Agentia de turism organizatoare cu o suma ce va fi comunicata Turistului dupa solicitarea modificarii, iar modificarea se va face numai daca exista aceasta posibilitate si daca nu intra in contradictie cu penalizarile de anulare a pachetului. Turistul trebuie sa depuna in scris cererea de renuntare/modificare la pachetul de servicii turistice la Agentia la care a achitat serviciile. In caz contrar, cererea nu este luata in considerare.

7.2. Dupa incheierea Contractului privind pachetul de servicii turistice, dar mai inainte de data inceperii derularii excursiei, preturile pot fi marite unilateral de Agentia de turism organizatoare. Cresterile de preturi sunt posibile numai ca o consecinta directa a schimbarilor legate de cel putin unul dintre urmatoarele aspecte:

7.2.1. pretul transportului de pasageri care rezulta din costul carburantilor sau al altor surse de energie,

7.2.2. nivelul taxelor sau al comisiunelor aplicabile serviciilor de calatorie incluse in Contract, impuse de parti terte care nu sunt

direct implicate in executarea pachetului, inclusiv taxele turistice, taxele de aterizare sau comisiunile de imbarcare sau debarcare in porturi si aeroporturi; si

7.2.3. cursul de schimb relevant pentru pachetul respectiv. In ipoteza unei cresteri de pret, Agentia de turism organizatoare va trimite Turistului o notificare in scris privind aceasta crestere, insotita de o justificare a cresterii respective si de un calcul, cu cel



Agentia de turism: Anca Trip Agency S.R.L.

Sediul: social:Str. Vointei Nr.21, C1

Cui:44580660

Cont LEI: RO19BTRLRONCRT0CE7828601

Cont EUR: RO63BTRLEURCRT0CE7828601

putin 15 zile inainte de inceperea executarii pachetului

ANCA TRIPS
Agentia de turism
Sediul: social:Str. Vointei Nr.21, C1
Cui:44580660
Cont LEI: RO19BTRLRONCRT0CE7828601
Cont EUR: RO63BTRLEURCRT0CE7828601

VIII. MODIFICĂRI, RETRAGERI, ANULĂRI

8.1. Turistul poate inceta Contractul privind pachetul de servicii turistice in orice moment inainte de inceperea acestuia. In cazul in care Turistul inceteaza Contractul privind pachetul de servicii turistice, la cererea sa, acesta poate fi obligat sa plateasca Agentiei de turism organizatoare o penalitate de incetare adecvata si justificabila.

8.2. Orice modificare, referitoare la schimbarea unitatii de cazare, data de plecare, nume sau schimbarea persoanei titular de Contract sau orice alt element principal ce face obiectul Contractului, la cererea titularului acestuia, se poate face numai daca exista aceasta posibilitate si daca nu intra in contradictoriu cu penalizarile de anulare a pachetului. Toate solicitarile de modificare sau anulare se accepta doar in scris si se solutioneaza conform conditiilor aferente fiecarui program/produs.

8.3. Conditile de anulare pot diferi in functie de tipul pachetului de servicii turistice comercializat, de tipul de oferta si vor fi specificate in mod expres, in fiecare rezervare, in rezumatul Contractului sau in anexa aferenta produsului vandut in situatia in care acestea difera fata de conditiile standard de penalizare a Turistului aplicabile.

8.4. Conditile standard de penalizare a Turistului aplicabile in cadrul Excursiilor efectuate in afara Romaniei:

- 50% din pretul pachetului de servicii, daca renuntarea se face cu mai mult de 31 zile calendaristice inainte de data plecarii;
- 70% din pretul pachetului de servicii, daca renuntarea se face in intervalul 16-30 zile calendaristice inainte de data plecarii;
- 100% din pretul pachetului de servicii, daca renuntarea se face intr-un interval mai mic de 16 zile calendaristice inainte de data plecarii;
- 100% din pretul pachetului de servicii, in cazul in care Turistul a achizitionat pachetul de servicii turistice din cadrul programelor speciale de tip Early Booking, Black Friday, Last Minute, sau alte reduceri aplicate, indiferent de data la care Turistul solicita renuntarea.



Agentia de turism: Anca Trip Agency S.R.L.
Sediul: social:Str. Vointei Nr.21, C1
Cui:44580660
Cont LEI: RO19BTRLRONCRT0CE7828601
Cont EUR: RO63BTRLEURCRT0CE7828601

www.anca-trips.ro
anca@anca-trips.ro
0211 420 000

8.5. Condițiile standard de penalizare a Turistului aplicabile în cadrul Excursiilor efectuate în România

Pentru excursiile de 1 zi în România:

- 0% și cu obținerea unui voucher de călătorie cu contravaloarea sumei achitate, dacă renunțarea se face cu mai mult de 14 zile calendaristice înainte de data plecării ;
- 100% penalitate dacă renunțarea se face cu mai puțin de 14 zile înainte de data începerii excursiei .

Pentru excursiile de 2 sau mai multe zile în România:

- 30% din prețul pachetului de servicii, dacă renunțarea se face cu 21 zile calendaristice înainte de data plecării
- 50% dacă renunțarea se face în intervalul 20-5 zile calendaristice înainte de data plecării;
- 70% dacă renunțarea se face în intervalul 5-2 zile calendaristice înainte de data plecării
- 100% dacă renunțarea se face într-un interval mai mic de 2 zile calendaristice înaintea plecării.

8.6 Nu constituie motiv de restituire a sumei achitate prezentarea în cadrul excursiei cu echipament necorespunzător participării la programul contractat. Astfel, turistului i se vor reține toate cheltuielile datorate agenției legate de implementarea pachetului de călătorie. Anca Trip Agency va anunța de fiecare dată în cadrul pachetelor de călătorie comercializate echipamentul minim necesar pentru participarea în cadrul excursiilor. Aceste informații sunt publice, pe site-ul agenției, și vor fi luate la cunoștință de către

turist în momentul înscrierii în excursie.

8.6. Dacă turistul solicită efectuarea unor modificări în contract, cum ar fi modificarea datei de plecare, a numelui, a localității sau a hotelului, Agenția organizatoare poate solicita suplimentar o sumă egală cu suma de anulare-decomandare rezervări, care nu va fi mai mică de 25 euro de persoană; schimbarea se va face numai dacă există această posibilitate și dacă nu intră în contradicție cu penalizările de anulare a pachetului.

8.7. În cazul în care în urma retragerii sau renunțării la pachetul de servicii turistice, pagubele provocate Agenției organizatoare nu vor fi acoperite prin procentele de penalizare mai sus menționate, turistul va fi obligat să acopere aceste pagube, care însă nu



Agentia de turism: Anca Trip Agency S.R.L.
Sediul: social:Str. Vointei Nr.21, C1
Cui:44580660
Cont LEI: RO19BTRLRONCRT0CE7828601
Cont EUR: RO63BTRLEURCRT0CE7828601

ANCA TRIPS
Agentia de turism
Str. Vointei Nr. 21, C1
Bucuresti, Romania
Tel: 0211 445 80 660
E-mail: anca@anca-trips.ro

pot depasi valoarea totala a contractului. Agentia va trebui sa demonstreze prin facturi de la furnizorii de servicii achizitionate toate cheltuielile realizate in contul respectivului turist care alege sa se retraga;

8.8. Agentia de turism organizatoare poate inceta Contractul privind pachetul de servicii turistice si poate oferi Turistului rambursarea completa a tuturor platilor efectuate pentru pachet, dar nu este raspunzatoare pentru plata unor despagubiri suplimentare, in unul dintre urmatoarele cazuri:

8.8.1. numarul de persoane inscrise pentru participarea la pachetul respectiv este mai mic decat numarul minim stabilit in Contract, iar Agentia de turism organizatoare il instiinteaza pe Turist cu privire la incetarea Contractului in termenul stabilit in Contract, dar nu mai tarziu de:

- i) 20 de zile inainte de inceperea executarii pachetului, in cazul turistilor care dureaza mai mult de sase zile;
- ii) 7 saptate zile inainte de inceperea executarii pachetului, in cazul turistilor care dureaza intre doua si sase zile;
- iii) 48 de ore inainte de inceperea executarii pachetului, in cazul turistilor care dureaza mai putin de doua zile; Turistul nu poate solicita despagubiri agentiei in cazul in care anularea s-a facut ca urmare a nerealizarii numarului minim de persoane, a unui caz de forta majora, a unui caz fortuit, stari de pandemie, stari de urgenta sau alte interdictii instituite de catre autoritatile din tara de plecare a turistului sau din tara de destinatie si in cazul in care turistul a fost informat asupra acestor modificari.

8.8.2. Agentia de turism organizatoare nu poate executa Contractul din cauza unor circumstante inevitabile si extraordinare a unui caz de forta majora, a unui caz fortuit, stari de pandemie, stari de urgenta sau alte interdictii instituite de catre autoritatile

din tara de plecare a turistului sau din tara de destinatie si in cazul in care turistul a fost informat asupra acestor modificari mai inainte de inceperea executarii pachetului.

8.9. Pe parcursul desfasurarii programului turistic sau prestarii serviciilor de calatorie, Turistul poate renunta total sau partial la serviciile oferite; in acest caz el nu are dreptul la nicio rambursare sau despagubire. In cazul in care Turistul invoca ca motiv al incetarii unilaterale a Contractului motive medicale, rambursarea contravalorii pachetului de servicii turistice se va face exclusiv de catre compania de asigurare, daca Turistul a incheiat o astfel de asigurare storno.



Agentia de turism: Anca Trip Agency S.R.L.

Sediul: social:Str. Vointei Nr.21, C1

Cui:44580660

Cont LEI: RO19BTRLRONCRT0CE7828601

Cont EUR: RO63BTRLEURCRT0CE7828601

ANCA TRIPS
"Anca Trip Agency"
"Anca Trip Agency"
"Anca Trip Agency"
"Anca Trip Agency"

8.10. Dacă o parte semnificativa din serviciile de calatorie nu poate fi executata asa cum s-a convenit in Contract, Agentia de turism organizatoare va oferi, fara costuri suplimentare pentru Turist, servicii alternative corespunzatoare pentru continuarea derularii pachetului, pe cat posibil echivalente sau de mai buna calitate decat cele specificate in Contract, inclusiv in cazul in care intoarcerea Turistului la locul de plecare nu este asigurata astfel cum s-a convenit. In cazul schimbarii cazarii, se va oferi o alta unitate de cazare in aceeasi locatie sau zona, in cea mai apropiata varianta fata de cea initiala, disponibila la momentul respectiv. Atunci cand serviciile alternative propuse de Agentia de turism organizatoare au drept consecinta un pachet de o calitate mai scazuta decat cea specificata in Contractul privind pachetul de servicii turistice, Turistul va beneficia de o reducere adecvata a pretului, stabilita de agentie. Turistul poate respinge serviciile alternative numai daca acestea nu sunt comparabile cu ceea ce sa convenit in Contract sau daca reducerea de pret acordata este inadecvata.

8.11. În cazul în care turistul care a contractat un pachet de servicii turistice de la Anca Trip Agency și a achitat un avans, inasa nu

achita ratele în termenul specificat în prezentul contract, contractul se consideră reziliat de drept, fara vreo alta notificare sau formalitate a Turistului sau interventia vreunei instante judecatoresti, iar Agenția are dreptul de a anula rezervările efectuate în beneficiul turistului cu reținerea penalizărilor prevăzute la art 8.4. din prezentul contract.

8.12. Călătorul nu are dreptul la despăgubiri pentru daune în cazul în care agenția de turism organizatoare dovedește că neconformitatea apare într-una din următoarele situații:

- este imputabilă călătorului;
- este imputabilă unei părți terțe care nu are legătură cu furnizarea serviciilor de călătorie incluse în contractul privind pachetul de servicii de călătorie și este imprevizibilă sau inevitabilă;
- imposibilitatea implementarii unuia sau mai multor obiective turistice se datoreaza conditiilor meteo nefavorabile, schimbarilor de program ale operatorilor locali, grevelor, manifestatiilor, altor cauze obiective care impiedica realizarea acestora conform contract.
- Agentia de turism organizatoare a remediat imediat neconformitatile sesizate de turist , iar acestea nu au fost contestate la randul lor in conditiile art. 9 din prezentul contract.
- este cauzata de circumstante inevitabile si extraordinare precum si in conditiile art. 11.3. din contract.



Agentia de turism: Anca Trip Agency S.R.L.
Sediul: social:Str. Vointei Nr.21, C1
Cui:44580660
Cont LEI: RO19BTRLRONCRT0CE7828601
Cont EUR: RO63BTRLEURCRT0CE7828601

ANCA TRIPS
"Anca Trip Agency"
"office@ancatripsagency.com"
"office@ancatripsagency.com"
"office@ancatripsagency.com"

8.13. Despagubirea care trebuie platita de catre Anca Trip Agency este limitata la pretului total al pachetului cu exceptia:

vatamarilor corporale sau daunelor provocate intentionat sau din neglijenta si valoarea despagubirilor este specificata in

conventiile internationale cu caracter obligatoriu pentru Uniunea Europeana

8.14. În cazul în care o ambasadă refuză să acorde viza de intrare pentru

efectuarea pachetului de servicii din cauze imputabile

turistului, turistului i se vor reține toate cheltuielile datorate de Agenție prestatorilor direcți, precum și cheltuielile de operare

proprii acesteia.

8.15. In cazul in 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 teritoriului țării, din alte motive ce țin de persoana acestuia, se aplica o penalitate de 100% din valoarea

contractului.

8.16. Turistul trebuie sa depună în scris cererea de renunțare la pachetul de servicii turistice pe care le-a contractat la adresa de

e-mail officeancatripsagency@gmail.com. Fara cerere de renuntare, contractul produce efecte juridice considerandu-se a fi in vigoare.

8.17. Toate sumele menționate la pct. anterioare din prezentul contract, 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.

IX. RECLAMATII, LITIGII, ASISTENȚA TURIȘTILOR ȘI RĂSPUNDEREA CONTRACTUALĂ

9.1. In cazul in care Turistul este nemulțumit de serviciile turistice primite, acesta are obligatia de a intocmi o sesizare in scris la

fata locului, clar si explicit, cu privire la deficientele constatate, legate de realizarea pachetului de servicii turistice contractat, ce

se va transmite prompt atat reprezentantului Agentiei de turism organizatoare, cat si prestatorului de servicii turistice (conducerii

hotelului, restaurantului, reprezentantilor locali ai turoperatorului).

9.2. Atat Agentia de turism organizatoare ca si prestatorul de servicii turistice vor actiona imediat pentru solutionarea sesizarii. In



Agentia de turism: Anca Trip Agency S.R.L.

Sediul: social:Str. Vointei Nr.21, C1

Cui:44580660

Cont LEI: RO19BTRLRONCRT0CE7828601

Cont EUR: RO63BTRLEURCRT0CE7828601

www.anca-trips.ro
anca@anca-trips.ro
021 222 2222

cazul in care sesizarea nu este solutionata sau este solutionata partial, turistul poate depune la sediul Agentiei de turism organizatoare o reclamatie in scris, in termen de maximum 5 zile calendaristice de la incheierea calatoriei, Agentia urmand ca, in termen de 30 zile calendaristice de la receptionarea acesteia sa comunice Turistului raspunsul punctual, referitor la situatia semnalata. Nu se vor accepta sesizari care sunt depuse peste termenul admis. Vor fi luate in considerare numai reclamatii facute in nume personal. Nu se va da curs reclamatilor facute la finalul calatoriei despre care Anca Trip Agency nu a fost informata in scris la data producerii evenimentului, si nici acelor facute in numele mai multor Turisti care au achizitionat acelasi pachet turistic in aceeasi perioada, in lipsa unui mandat special acordat in conditiile legii in acest sens

9.3. In cazul in care unul din serviciile de calatorie nu se executa in conformitate cu contractul privind pachetul de servicii turistice, Agentia de turism organizatoare, daca a fost informata imediat de turist, remediaza neconformitatea, cu exceptia unuia din urmatoarele cazuri: neconformitatea nu poate fi remediata si remedierea implica cheltuieli disproportionale, tinand cont de anvergura neconformitatii si de valoarea serviciilor de calatorie afectate. In cazul in care, pentru astfel de motive, Agentia de turism organizatoare nu remediaza neconformitatea, turistul are dreptul la o reducere de pret in acord cu serviciul prestat;

9.3.1. Daca Agentia de turism organizatoare nu remediaza neconformitatea intr-un termen rezonabil stabilit de turist, turistul poate face el insusi acest lucru si poate solicita rambursarea cheltuielilor necesare.

9.4. Agentia de turism organizatoare este absolvita de orice raspundere pentru neconformitatile despre care nu a fost informata imediat si in scris de catre turist.

9.5. Turistul nu are dreptul la despagubiri pentru daune in cazul in care neconformitatea apare intr-una din urmatoarele situatii: este imputabila turistului si este imputabila unei parti terte care nu are legatura cu furnizarea serviciilor de calatorie incluse in contractul privind pachetul de servicii turistice si este imprevizibila sau inevitabila; Agentia de turism organizatoare a remediat imediat neconformitatile sesizate de turist, iar acestea nu au fost contestate la randul lor in conditiile art. 9 din prezentul contract si este cauzata de circumstante inevitabile si extraordinare precum si in conditiile art. 11. din contract.

9.6. In cazul unor divergente in legatura cu incheierea sau executarea prezentului contract, partile vor depune toate eforturile pentru rezolvarea amiabila a litigiului. Deasemenea, pot utiliza si mecanismele de solutionare alternativa a litigiilor, denumite SAL, in conformitate cu Ordonanta Guvernului nr. 38/2015 privind solutionarea alternativa a litigiilor dintre consumatori si



Agentia de turism: Anca Trip Agency S.R.L.

Sediul: social: Str. Vointei Nr.21, C1

Cui: 44580660

Cont LEI: RO19BTRLRONCRT0CE7828601

Cont EUR: RO63BTRLEURCRT0CE7828601

comercianti, cu modificarile ulterioare.

www.ancatrips.ro
office@ancatripsagency.com
office@ancatripsagency.com

9.7. Litigiile care nu pot fi solutionate pe cale amiabila vor fi solutionate pe cale judecatoreasca, partile convenind ca acestea sa fie solutionate de catre instantele competente de la sediul Agentiei de turism organizatoare.

9.8. Pentru contactarea Agentiei de turism organizatoare, inclusiv pentru a solicita asistenta atunci cand se afla in dificultate sau sa reclame orice neconformitate sesizata in timpul executarii pachetului, turistul poate folosi urmatoarele date de contact:

Agentia organizatoare: telefon [\(40\) 734529071](tel:(40)734529071), e-mail: officeancatripsagency@gmail.com.

X. ASIGURĂRI

10.1. Turistul este asigurat pentru rambursarea cheltuielilor de repatriere și/sau a sumelor achitate de acesta, în cazul insolvenței sau falimentului Agenției, emisa de OMNIASIG VIENNA INSURANCE GROUP SA, Seria I nr.57452/15.03.2021 valabilă până la data de 15.06.2024 privind rambursarea cheltuielilor de repatriere și/ sau a sumelor achitate de catre turisti, afisata pe pagina web a agentiei de turism www.ancatrips.ro

10.2. Doar incheierea voluntară de către turist a unei Asigurari STORNO de calatorie poate acoperi pierderile financiare cauzate

de anulare a excursiei, contracarand efectul penalizarilor aplicate. Va recomandam sa uzati de acest mijloc de protectie financiara care acopera cele mai frecvente evenimente ce cauzeaza anularea calatoriei. Anca Trip Agency va recomanda incheierea de Asigurare Storno.

10.3 Asigurarea de calatorie si asigurarea de calatorie cu bifare sporturi de sezon este obligatorie la toate pachetele turistice externe. Agentia poate refuza participarea la program turistilor care nu detin asigurarea relevanta, care prezinta alte asigurari decat cele cerute sau card de sanatate/card European de sanatate sau orice alt mijloc care nu a fost indicat de agentie.

XI. RĂSPUNDEREA

Răspunderea pentru erorile de rezervare

11.2. Anca Trip Agency este răspunzătoare pentru orice erori cauzate de defecțiuni tehnice din sistemul de rezervare care îi sunt imputabile și, în cazul în care a fost de acord să organizeze rezervarea unui pachet sau a serviciilor de călătorie care fac parte din serviciile de călătorie asociate, pentru erorile comise în timpul procesului de rezervare.



Agentia de turism: Anca Trip Agency S.R.L.

Sediul: social:Str. Vointei Nr.21, C1

Cui:44580660

Cont LEI: RO19BTRLRONCRT0CE7828601

Cont EUR: RO63BTRLEURCRT0CE7828601

www.ancatripsagency.ro
office@ancatripsagency.com
office@ancatripsagency.com

11.3. Anca Trip Agency nu este răspunzătoare pentru erorile de rezervare imputabile călătorului sau cauzate de circumstanțe inevitabile și extraordinare, în caz de pandemie, stare de urgență sau alte interdicții instituite de către autorități în țara de plecare a turistului sau în țara de destinație, sau când eroarea/prejudiciul este cauzat de forță majoră sau de cazul fortuit potrivit art. 1351 și urm. cod civil .

XII. NOTIFICĂRI

12.1. Comunicarea între cele două părți a fost agreată prin următoarele mijloace considerate oficiale:

Pentru Anca Trip Agency:

Tel (40) 734529071, e-mail officeancatripsagency@gmail.com,

Adresa :Str. Nerva Traian nr. 3, sector 3, București, România

messenger pe pagina Anca Trip Agency sau pe profilul administratorilor (NASTASE ANCA)

sau la numerele

acestora de telefon pe Whatsapp.

12.2. Pentru Turist

domiciliat/domiciliată în

.....

Telefon/whatsapp E-mail

.....

12.3. În acceptivitatea părților contractante, orice notificare adresată de una dintre acestea celeilalte este valabilă îndeplinită dacă va fi transmisă la adresele de corespondență stabilite în partea introductivă a prezentului contract.

12.4. În cazul în care notificarea se face pe cale postală, ea va fi transmisă, prin scrisoare recomandată, cu confirmare de primire și se consideră primită de destinatar la data menționată de oficiul postal primitor pe această confirmare.

12.5. Dacă confirmarea se trimite prin fax sau e-mail, ea se consideră primită în prima zi lucrătoare după cea în care a fost expedită.

12.6. Notificările verbale nu se iau în considerare de nici una dintre părți, dacă nu sunt confirmate, prin intermediul uneia dintre modalitățile prevăzute la alineatele precedente.

XIII. DISPOZIȚII FINALE

13.1 Drepturile la despăgubiri sau la reducerea prețului în temeiul Ordonanței nr.2 din 2 august 2018 privind pachetele de servicii de călătorie și serviciile de călătorie asociate, precum și pentru modificarea unor acte normative nu aduc atingere drepturilor



Agentia de turism: Anca Trip Agency S.R.L.

Sediul: social:Str. Vointei Nr.21, C1

Cui:44580660

Cont LEI: RO19BTRLRONCRT0CE7828601

Cont EUR: RO63BTRLEURCRT0CE7828601

călătorilor în temeiul 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 întârzierii prelungite a zborurilor și de abrogare a Regulamentului (CEE) nr. 295/91, al Regulamentului (CE) nr. 1.371/2007 al Parlamentului European și al Consiliului din 23 octombrie 2007 privind drepturile și obligațiile călătorilor din transportul feroviar, al Regulamentului (CE) nr. 392/2009 al Parlamentului European și al Consiliului din 23 aprilie 2009 privind răspunderea în caz de accident a transportatorilor de persoane pe mare, al Regulamentului (UE) nr. 1.177/2010 al Parlamentului European și al Consiliului din 24 noiembrie 2010 privind drepturile pasagerilor care călătoresc pe mare și pe căi navigabile interioare și de modificare a Regulamentului (CE) nr. 2006/2004 și al Regulamentului (UE) nr. 181/2011 al Parlamentului European și al Consiliului din 16 februarie 2011 privind drepturile pasagerilor care călătoresc cu autobuzul și autocarul și de modificare a Regulamentului (CE) nr. 2006/2004 și în temeiul convențiilor internaționale.

13.2 Comercializarea pachetelor de servicii turistice se va face în conformitate cu prevederile prezentului contract și cu

respectarea prevederilor Ordonanței nr.2 din 2 august 2018 (privind pachetele de servicii de călătorie și serviciile de călătorie asociate, precum și pentru modificarea unor acte normative).

13.3. 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.

13.4. Turistul declară că Anca Trip Agency l-a informat complet cu privire la condițiile de comercializare a pachetelor de servicii turistice în conformitate cu prevederile Ordonanței nr.2 din 2 august 2018 (privind pachetele de servicii de călătorie și serviciile de călătorie asociate, precum și pentru modificarea unor acte normative).

13.5. Partile au toate elementele necesare formării unei reprezentări corecte, fidele și reale asupra obiectului prezentului contract și asupra obligațiilor constituite prin acesta.

13.6. Prin semnarea acestui contract, sau prin acceptarea pachetelor de servicii turistice în cazul celor achiziționate la distanță prin mijloace electronice (prin plata avansului), turistul declară că a luat la cunoștință de condițiile generale de comercializare a



Agentia de turism: Anca Trip Agency S.R.L.

Sediul: social:Str. Vointei Nr.21, C1

Cui:44580660

Cont LEI: RO19BTRLRONCRT0CE7828601

Cont EUR: RO63BTRLEURCRT0CE7828601

www.anca-trips.ro
anca@anca-trips.ro
0211 445 80 66 0

pachetelor de servicii turistice, în conformitate cu oferta Anca Trip Agency si ca își exprimă acordul in acest sens.

13.7. Turistul declara ca a luat cunostinta si a inteles contractul in integralitatea sa, ca prevederile acestui contract, in forma si substanta lor, reprezinta rezultatul manifestarii acordului sau de vointa, neconsiderandu-le a fi abuzive din nici un punct de vedere, înlăturând orice înțelegere orală sau scrisă cu agentia, anterioară sau ulterioară încheierii lui, dacă nu se constituie ca act adițional la prezentul contract.

13.8. Modificarea prezentului contract se face numai prin act adițional incheiat între partile contractante.

13.9. Orice modificare a adreselor de fax, email, sediu social, adresa de corespondenta ale uneia dintre parti trebuie adusa la cunostinta celeilalte parti, in scris, in maxim 24 de ore de la intervenirea modificarii. In caz contrar, partile convin ca intreaga corespondenta adresata la nr de fax, email, sediu social, adresa stabilite prin prezentul contract sa fie considerata valabil indeplinita, partea in culpa urmand a suporta toate consecintele ce decurg din aceasta.

Prin semnarea prezentului contract confirm ca am citit, am fost informat(a) corect, complet, am luat cunostinta si inteleg pe

deplin drepturile de care beneficiaz privind protectia atât a datelor personale proprii, cât si protectia datelor personale ale minorului cu care voi turisti.

AGENȚIE DE TURISM ORGANIZATOARE

Anca Trip Agency SRL

ADMINISTRATOR

NASTASE ANCA

TURIST