

CONTRACT DE COMERCIALIZARE A PACHETELOR DE SERVICII DE CĂLĂTORIE (MODEL)

Model în vigoare din octombrie 2026 · încheiat la distanță, prin mijloace electronice

Părțile contractante

DZO TRAVEL INT. S.R.L., agenție de turism organizatoare „D2O TRAVEL” (marca Door2Outdoor), cu sediul în municipiul Bacău, str. Mioriței nr. 7, bl. 7, sc. B, ap. 25, județul Bacău, CUI 51587180, nr. de ordine în Registrul Comerțului J2025024934005, titulară a Licenței de turism nr. 3234/03.06.2025 emise de Ministerul Economiei, Digitalizării, Antreprenoriatului și Turismului, cont IBAN RO82 BTRL RONC RTOC X783 3201 deschis la Banca Transilvania, telefon 0753 289 883, e-mail door2outdoor@gmail.com, website www.d2o.ro, denumită în continuare „Agenția”,

și

Turistul / Călătorul: numele, prenumele, datele de contact și participanții înscriși, așa cum au fost completate la rezervarea online pe www.d2o.ro și confirmate prin e-mailul de confirmare a rezervării, denumit în continuare „Turistul”.

Contractul se încheie la distanță, prin mijloace electronice, în momentul confirmării rezervării de către Agenție (după încasarea plății sau a avansului). Confirmarea rezervării transmisă pe e-mail, împreună cu pagina evenimentului de pe www.d2o.ro și prezentul model, formează contractul dintre părți.

1. Obiectul contractului

Obiectul contractului îl constituie comercializarea pachetului de servicii de călătorie (eveniment: drumetie, tabără, curs, tură sau expediție) descris în pagina evenimentului de pe www.d2o.ro și în confirmarea rezervării: destinația, itinerariul și perioada, serviciile incluse (ghidaj, transport, cazare, masă, după caz), serviciile neincluse, nivelul de dificultate, numărul minim de participanți, prețul și condițiile de plată.

Informațiile precontractuale publicate în pagina evenimentului fac parte integrantă din contract și nu pot fi modificate decât cu acordul expres al părților, cu excepțiile prevăzute de OG nr. 2/2018.

2. Prețul și modalitatea de plată

Prețul pachetului este cel afișat în pagina evenimentului la data rezervării și în confirmarea rezervării. Pentru expedițiile cu preț exprimat în euro, plata se face în lei la cursul afișat pe site la momentul rezervării.

Plata se efectuează online cu cardul, prin procesatorul autorizat NETOPIA Payments, sau prin transfer bancar în contul Agenției. Unde evenimentul prevede avans, restul de plată se achită până la termenul comunicat în pagina evenimentului sau în e-mailul de confirmare. Neachitarea restului de plată la termen poate duce la anularea rezervării, cu aplicarea penalităților de la art. 5.

Prețul nu poate fi majorat după încheierea contractului decât în condițiile OG nr. 2/2018 (costul combustibilului, taxe impuse de terți, cursuri de schimb), cu informarea Turistului cu cel puțin 20 de zile înainte de începerea pachetului. O majorare de peste 8% dă dreptul Turistului să înceteze contractul fără penalități.

3. Obligațiile Agenției

Să furnizeze Turistului, înainte de încheierea contractului, informațiile prevăzute de OG nr. 2/2018 și să presteze serviciile din pachet conform descrierii din pagina evenimentului.

Să transmită Turistului, înainte de plecare, informațiile practice necesare (program, punct și oră de întâlnire, echipament, date de contact ale ghidului).

Să ofere asistență promptă Turistului aflat în dificultate pe durata pachetului.

Să dețină și să mențină valabilă asigurarea pentru riscul de insolvență (art. 9).

4. Obligațiile Turistului

Să achite prețul pachetului la termenele stabilite și să furnizeze date de contact corecte.

Să se asigure că starea de sănătate și condiția fizică corespund nivelului de dificultate al evenimentului și să informeze Agenția despre orice afecțiune relevantă; să aibă echipamentul indicat în pagina evenimentului.

Să respecte indicațiile ghidului, programul, regulile ariilor protejate și legislația locală; ghidul poate decide ca un participant să nu continue activitatea dacă siguranța o impune.

Pentru călătoriile în străinătate, să dețină documente de călătorie valabile (pașaport, vize, după caz). Recomandăm încheierea unei asigurări de călătorie care să acopere activitățile montane, salvarea și repatrierea.

5. Încetarea contractului de către Turist (politica de anulare)

Turistul poate înceta contractul în orice moment înainte de începerea pachetului, prin cerere scrisă transmisă prin formularul online „Anulare rezervare / retragere” de pe www.d2o.ro (www.d2o.ro/ro/anulare-rezervare/) sau pe e-mail la door2outdoor@gmail.com. Data cererii este data primirii acesteia de către Agenție.

În caz de încetare, Turistul datorează Agenției următoarele penalități, calculate din prețul total al pachetului:

- cu mai mult de 60 de zile înainte de începere: valoarea avansului achitat (dacă evenimentul nu prevede avans: 10%);
- între 59 și 30 de zile înainte: 50%;
- între 29 și 15 zile înainte: 75%;
- cu mai puțin de 15 zile înainte sau neprezentare la plecare: 100%.

Pentru evenimentele de o zi (drumeții), anularea cu cel puțin 72 de ore înainte de plecare dă dreptul la rambursarea integrală sau la reprogramare; sub 72 de ore, suma achitată nu se rambursează, dar locul poate fi transferat altei persoane.

Turistul poate transfera pachetul unei alte persoane care îndeplinește condițiile de participare, cu notificarea Agenției cu cel puțin 7 zile înainte de începere; costurile suplimentare reale ale transferului, dacă există, se suportă de cedent și cesionar.

Turistul are dreptul să înceteze contractul fără penalități în cazul unor circumstanțe inevitabile și extraordinare survenite la destinație sau în imediata apropiere, care afectează semnificativ executarea pachetului. În acest caz, Agenția rambursează integral sumele achitate.

Rambursările datorate se efectuează în cel mult 14 zile de la încetarea contractului, prin aceeași metodă de plată sau prin transfer bancar.

6. Modificarea sau anularea pachetului de către Agenție

Agenția poate modifica unilateral elemente nesemnificative ale pachetului, cu informarea Turistului. Modificarea semnificativă a caracteristicilor principale se comunică Turistului, care poate accepta modificarea sau poate înceta contractul fără penalități.

Agenția poate anula pachetul, cu rambursarea integrală a sumelor achitate și fără alte despăgubiri, dacă: (a) nu s-a atins numărul minim de participanți indicat în pagina evenimentului, cu notificarea Turistului cu cel puțin 20 de zile înainte pentru călătoriile de peste 6 zile, 7 zile pentru cele de 2-6 zile și 48 de ore pentru cele de cel mult 2 zile; sau (b) este împiedicată să execute contractul din cauza unor circumstanțe inevitabile și extraordinare (condiții meteo periculoase, risc de avalanșă, restricții ale autorităților), notificând Turistul fără întârziere.

Pe traseu, ghidul poate modifica itinerariul sau poate întoarce grupul dacă siguranța o impune; aceste decizii nu reprezintă neexecutarea contractului.

7. Răspunderea părților și neconformitatea serviciilor

Agenția răspunde pentru executarea serviciilor de călătorie incluse în pachet, conform OG nr. 2/2018. Turistul informează Agenția fără întârziere, pe durata pachetului, despre orice neconformitate constatată, pentru ca aceasta să poată fi remediată.

Agenția nu răspunde pentru prejudiciile cauzate de nerespectarea indicațiilor ghidului, de starea de sănătate nedeclarată, de pierderea bunurilor personale sau de circumstanțe inevitabile și extraordinare. Activitățile outdoor implică riscuri inerente, pe care Turistul le acceptă în cunoștință de cauză.

8. Reclamații și soluționarea litigiilor

Reclamațiile se transmit în scris la door2outdoor@gmail.com; Agenția răspunde în cel mult 30 de zile. Turistul se poate adresa Autorității Naționale pentru Protecția Consumatorilor (www.anpc.ro) și procedurii de soluționare alternativă a litigiilor (SAL), prin platforma reclamatii.sal.anpc.ro.

Litigiile nesoluționate pe cale amiabilă sunt de competența instanțelor din România. Contractul este guvernat de legea română.

9. Asigurarea pentru insolvența agenției

Sumele achitate de Turist sunt garantate pentru cazul insolvenței sau falimentului Agenției prin **Polița de asigurare nr. IF-i 5016**, emisă de **German Romanian Assurance S.A. (GERROMA)**, București, sector 3, str. Emil Gârleanu nr. 11, tel. 021.321.74.28, e-mail office@gerroma.ro, valabilă în perioada 01.05.2026 – 30.04.2027.

Beneficiarul poliței este Turistul. În caz de insolvență a Agenției, Turistul transmite asigurătorului cererea de despăgubire împreună cu documentele care dovedesc plata, în termenele prevăzute de condițiile de asigurare.

10. Dispoziții finale

Datele personale ale Turistului sunt prelucrate conform Politicii de confidențialitate publicate pe www.d2o.ro.

Prezentul model se completează cu Termenii și condițiile publicate pe www.d2o.ro și cu prevederile OG nr. 2/2018 privind pachetele de servicii de călătorie și serviciile de călătorie asociate, ale Legii nr. 296/2004 (Codul consumului) și ale Codului civil.

Prin efectuarea rezervării și plata pachetului, Turistul declară că a citit, a înțeles și acceptă clauzele prezentului contract.

Agenția: DZO TRAVEL INT. S.R.L.

Turistul: acceptare electronică la rezervarea pe www.d2o.ro