

# CONTRACT-CADRU de comercializare a pachetelor de servicii turistice

## Contract / Nr .....

### Părțile contractante

S.C **ARDELEANA TRAVEL SRL** cu sediul în SIBIU, str. PIATA UNIRII NR. 5, cod unic de înregistrare 21964149, înregistrata la Oficiul Registrului Comertului sub nr. J32/1083/2007, titulară a Licenței de turism nr.4448, Cod IBAN **RO85 BUCU698007092511RO01 - LEI;** **RO42BUCU698007092511EU01 – EUR,** deschis la Banca ALPHA BANK Sibiu, TEL: 0040-269-244344, FAX – 0040-269-244344 ,email: [ardeleanatravel@gmail.com](mailto:ardeleanatravel@gmail.com), [www.ardeleanatravel.ro](http://www.ardeleanatravel.ro), Polita de asigurare **în cazul insolvenței sau falimentului Agenției seria H NR.24050 , valabila pina la data de 19,12,2015,la Societatea de Asigurare OMNIASIG VIENNA INSURANCE GROUP SA** din localitatea Bucuresti, str.ALEEA ALEXANDRU NR.51, sector 1,Bucuresti, telefon 021-4057420, fax 021-3114490, [www.omniasig.ro](http://www.omniasig.ro) reprezentată prin Marinescu Ana în calitate de administrator – director agentie , telefon urgenta 0728-891889 denumită în continuare Agenția,

și  
**DI./d-na** ....., domiciliat/domiciliată în.....  
 .....t. telefon ....., email..... posesor/posesoare al/a buletinului/cărții de identitate  
 seria ..... nr. ...., eliberat/eliberată de ..... la data de ....., CNP.....

sau  
**Persoana juridica** ....., cu sediul in ....., înregistrata la ORC sub nr J...../...../....., CUI ....., telefon..... email....., cont bancar....., reprezentata prin....., in calitate de **TURIST**

Au convenit la încheierea prezentului contract.

### I.Obiectul contractului:

1.1.Îl constituie vânzarea de către Agenție a pachetului de servicii turistice înscris în voucher, bilet de odihnă, tratament, bilet de excursie, alt înscris anexat prezentului contract și eliberarea documentelor de plată și călătorie.  
 Pachetul de servicii este vandut de ..... S.R.L. in calitate de **agentie detailista**, in contul agentiei touroperatoare – **Societatea** ..... cu sediul in ....., tel: .....; fax: .....; email: .....  
 Cod de Inregistrare Fiscala ....., înregistrata la Registrul Comertului sub numarul ....., titulara a Licenței de turism nr. ...., Polita de Asigurare emisa de ..... seria.....l nr. .... privind rambursarea cheltuielilor de repatriere si/ sau a sumelor achitate de catre turisti, afisata pe pagina web a agentiei de turism.....

### 1.2 Servicii contractate :

Beneficiar/Turistul/reprezentantul turistului:Domnul/Doamna	
NUMELE TURISTILOR	
COPII/DATE DE NASTERE (VARSTA)	1. 2.
Domiciliat/Domiciliata/Sediu	
CNP/CUI	
TELEFON FIX/MOBIL	
POSESOR AL CI/PASAPORT	
DENUMIRE SERVICII	
DESTINATIA/STATIUNEA	
DURATA	
PERIOADA :data de plecare/de intoarcere	
NUMAR persoane	
UNITATE CAZARE/TIP(hotel, vila,motel etc.) denumire,categorie etc	
SERVICII DE MASA	
TRANSFERURI	--
TRANSPORT:Tip categorie,mijloc transport	
PROGRAM OPTIONAL/ la cererea expresa a turistilor/Early Booking/Last Minute	
TARIF PERSOANA/CAMERA	
TARIF COPIL	
TAXE DE AEROPORT	
TAXA DE statiune	
TAXA VIZA	
SUPLIMENT KEROSEN	
PROGRAM TURISTIC(excursie, circuit, sejur,vizite, alte servicii.....)	
Informatii privind regimul vizelor si al pasapoartelor etc..	Conform contractului turistul este obligat sa se informeze asupra conditiilor de pasapoarte, vize, acte identitate si asupra conditiilor de calatorie in strainatate al lor cat si al minorilor si este direct raspunzator pentru indeplinirea acestora
ASIGURARI: Storno, medicale...etc	Turistii au fost informati despre conditiile de asigurare storno si doresc incheierea

* DA * NU (imi asum personal riscurile care ar fi acoperite de asigurare storno, medicala). Ulterior semnarii contractului ,turistul NU mai poate opta pentru incheierea asigurarii storno)	unei asemenea asigurari
Solicitari speciale ale turistilor	--
VALOARE pachet turistic	
Alte specificatii	
TOTAL DE PLATA	
AVANS/INTEGRAL/Chitanta/nr/data/valoare	
SCADENTA FINALA PLATA	
STATUSUL rezervarii/comenzii in momentul incheierii contractului (confirmata/neconfirmata – in curs de confirmare)	
PLATA serviciilor turistice se face in - EURO - RON (curs BNR + 2.%)	
	IN CAZUL NECONFIRMARII SERVICIILOR COMANDATE , agentia va oferi turistului alternativa sau va restitui integral avansul

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

- 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;
- 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. 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 cuprins între **50 - 80 %** din prețul pachetului sau plata integrală a contravalorii pachetului, în funcție de data la care turistul solicita serviciile. Dacă înscrierea intervine cu mai puțin de 20 zile înainte de plecarea, pachetul turistic se va achita integral. În cazul nerespectării termenelor de plată, Tour Operatorul își rezervă dreptul de a anula rezervarea.

1. În cazul în care conținutul bonului de comandă **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, turistul care decide să renunțe la călătoria turistică, datorează agenției penalități conform cap. VI din prezentul contract.

2. În cazul în care conținutul bonului de comandă **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 cadru de comercializare a pachetelor de servicii turistice, respectiv dacă prezentul contract prezentat turistului în modalitățile prevăzute mai sus, conține informațiile prevăzute la art. 12 alin. (2) din Ordonanța Guvernului nr. 107/1999 privind activitatea de comercializare a pachetelor de servicii turistice. Informațiile și fotografiile prezentate în cataloagele, ofertele speciale, site-urile, materialele publicitare sunt orientative și au caracter informativ, fără însă a afecta calitatea și cantitatea serviciilor contractate de turist.

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 T.V.A.. 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.

În situația contractării serviciilor turistice în regim **early booking**, reducerea este inclusă în pachet, iar procentul precizat se aplică numai serviciilor de cazare. În acest caz, orice modificare a contractului, solicitată de turist, determină anularea rezervării cu penalizări și refacerea acesteia la prețul și condițiile din momentul reinscrierii. De asemenea, nerespectarea condițiilor de plată aplicate rezervărilor tip EB determină modificarea prețului pachetului conform ofertei standard.

#### 3.2. Modalități de plată:

3.2.1. La încheierea contractului se achită:

a) un **avans în suma de** \_\_\_\_\_ din prețul contractului, iar diferența de \_\_\_\_\_ se va achita până la data de \_\_\_\_\_

b) **plata integrală** a contravalorii pachetului de servicii turistice.

Depășirea termenului de plată determină aplicarea unei penalități de 0,3% pentru fiecare zi de întârziere, procent aplicat la suma scadentă și neachitată.

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 a BNR din ziua emiterii facturii, la care se poate adăuga un \_\_\_\_\_ procent de risc valutar în mărime de 2%.

3.4. **Plata serviciilor turistice interne (cu locul de desfășurare în România)** se poate efectua și cu vouchere de vacanță. Plata serviciilor turistice se face respectând prevederile OUG nr. 8/2009, a normelor metodologice și anexelor acesteia. În cazul în care **turistul renunță la pachetul de servicii turistice achiziționat cu vouchere de vacanță**, agenția îi poate oferi acestuia un pachet de servicii turistice la o valoare inițială, mai puțin penalitățile aferente, calculate conform prevederilor capitolului VI pct. 6.1. din prezentul contract, sau îi poate oferi turistului un pachet de servicii turistice la o valoare mai mare față de pachetul achiziționat inițial din care au fost scăzute penalitățile aferente prevăzute la cap. VI, cu plata diferenței de pret.

3.5. Conform OUG nr. 8/2009, în cazul **renunțării definitive la pachetul de servicii turistice** de către turist, agenția de turism nu poate restitui turistului contravaloarea voucherelor de vacanță în bani. Voucherele de vacanță pot fi restituite turistului de către agenția de turism, în cazul renunțării definitive la pachetul de servicii turistice, doar dacă acestea nu au fost expediate emitentului de vouchere conform procedurii legale stabilite prin HG nr. 215/2009 pentru aprobarea Normelor metodologice privind acordarea voucherelor de vacanță.

3.6. Pachetul de servicii turistice care poate fi achiziționat pe baza voucherelor de vacanță va cuprinde servicii de cazare (minim și obligatoriu), alimentație publică, transport, tratament balnear, agrement, toate cu locul de desfășurare pe teritoriul României.

#### 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: prețul pachetului turistic, serviciile incluse în pachet, datele de calatorie, modificarea categoriei unității de cazare, Agenția are obligația de a informa turistul cu cel puțin 15 zile înainte de data începerii calătoriei.

În cazurile prevăzute la pct. 4.7. literele a), b), c) din prezentul contract, informarea se va face în timp util pentru a permite turistului să decidă începerea calătoriei.

4.3. În cazul achiziționării unui pachet de servicii turistice având în componentă 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 turistii 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, bilețul 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 nici un 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 redeventelor și a taxelor aferente serviciilor de aterizare, debarcare/imbarcare în porturi și aeroporturi, a taxelor de turist, ori a cursurilor de schimb valutare 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 calătoriei 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 calătoriei 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 calătoriei 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, întârzieri în traficul mijloacelor de transport, defectarea mijlocului de transport, accident, blocaje, lucrări sau reparații pe drumurile publice), neîndeplinirea grupului minim 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 întârzierilor curselor (inclusiv charter), a pierderii de bagaje și a altor împrejurări care revin exclusiv în sarcina transportatorului în temeiul actelor normative specifice și nu este obligată să ramburseze valoarea serviciilor achiziționate.

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.

În situația de supraz rezervare (overbooking) a unui hotel, determinată de activitatea hotelierilor, înainte sau după începerea calătoriei, Agenția va oferi varianta de hotel în aceeași zonă sau într-o zonă apropiată, la aceeași categorie sau de o categorie superioară fără să modifice prețul; în cazul în care situația de supraz rezervare (overbooking) este anunțată turistului, sau reprezentantului acestuia, cu minim 3 zile înainte de data plecării, turistul poate accepta varianta propusă sau poate anula calatoria fără penalizări, fără însă a avea dreptul de a solicita despăgubiri suplimentare.

4.8. Agenția are obligația să furnizeze în scris turistului sau prin orice mijloace de comunicare electronică convenite în scris cu turistul (e-mail, fax, sms etc.), cu cel puțin 2 zile înainte de data plecării, următoarele informații:

a) orele, 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, adrese e-mail ale reprezentantei 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 calatoriile minorilor neînsoțiti de părinți, informații care să permită părinților stabilirea unui contact direct cu copilul sau cu responsabilul de la locul cazării copilului.

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

4.10. Excursiile optionale se efectuează la fața locului cu agenții locale, care poartă întreaga responsabilitate pentru organizarea și desfășurarea acestor excursii. Sumele aferente excursiilor optionale nu se încasează în numele și pentru Agenție. Prețurile excursiilor optionale pot fi mai mari decât cele cumparate de la recepția hotelurilor, având în vedere că turistii vor avea la dispoziție mijloace de transport de la hotel la obiective și retur, ghid etc. Prețul excursiilor se calculează în general, pentru grupuri de aproximativ 25 de persoane. În cazul neîntrunirii acestui număr minim, fie tarifele pot fi majorate proporțional, fie excursia poate fi anulată, iar turistii putând opta pentru achiziționarea excursiei de la recepția hotelului în funcție de disponibilități.

#### V. Drepturile și obligațiile turistului

5.1. În cazul în care turistul nu poate să participe la călătoria turistică, acesta poate să cesioneze contractul (dacă este posibil), 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 înaintea datei de plecare. 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. Pentru călătoriile individuale, în cazul în care mijlocul de transport este avionul, transferul poate fi efectuat numai dacă există

posibilitatea transferării locului de zbor. De asemenea, pentru calatoriile care necesita indeplinirea unor conditii speciale, ex: obtinerea vizelor turistice, se va tine seama de acestea pentru cesiunea contractului. Responsabilitatea încheierii contractului de cesiune revine după caz fie cedentului, fie cesionarului, și niciodată Agenției de turism (debitorului cedat). In acest caz Agenția reziliază contractul cu turistul care cesionează contractul și încheie un alt contract cu noul turist. 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 Serviciile turistice achitate total sau partial cu vouchere de vacanta nu pot fi cesionate in conformitate cu prevederile art. 7 alin.1 din OUG nr. 8/2009 privind acordarea voucherelor de vacanta.

5.3. In cazul sejururilor de odihna si/sau de tratament cu locul de desfasurare in Romania, turistul are obligatia sa respecte urmatorul program de acordare a serviciilor: cazarea se face de regula la ora 18:00 a zilei de intrare si se termina de regula la ora 12:00 a zilei de iesire inscrise pe documentele de calatorie (voucher, bilet de odihna si/sau tratament, bilet de excursie, etc.). Eventualele costuri suplimentare generate de neeliberarea spatiilor de cazare pana cel tarziu la orele specificate mai sus cad in sarcina exclusiva a turistului.

5.4. In cazul in care **preturile** stabilite in contract **sunt majorate cu peste 10%**, turistul poate **rezilia/denunta unilateral** contractul, avand insa dreptul la **rambursarea** imediata de catre Agentie a sumelor platite, inclusiv comisionul.

5.5. **Turistul** este obligat sa comunice Agentiei, in termen de **5 zile calendaristice** de la primirea instiintarii prevazute la cap. IV pct. 4.2 privind modificarea pevederilor esentiale ale contractului sau in timp util inainte de inceperea calatoriei, in cazul in care se aplica cauzele prevazute in cap. IV pct. 4.7. literele b) si c), hotararea sa de a opta pentru:

- a) **rezilierea/denuntarea unilaterala contractului fara plata penalitatilor sau**
- b) **acceptarea noilor conditii ale contractului.**

5.6. In cazul in care turistul decide sa participe la calatoria asupra careia s-au operat modificari in conditiile cap. IV pct. 4.2. se considera ca toate modificarile au fost acceptate si turistul nu poate solicita despagubiri ulterioare datorate modificarilor de acest tip.

5.7. In cazul in care turistul **reziliaza/denunta unilateral contractul** in temeiul pct. 5.5. sau Agentia anuleaza calatoria turistica inaintea datei de plecare, turistul are dreptul:

- a) **sa accepte** la acelasi pret **un alt pachet** de servicii turistice **de calitate echivalenta sau superioara**, propus de Agentie;
- b) **sa accepte** un pachet de servicii turistice de **calitate inferioara** propus de Agentie, **cu rambursarea imediata** a diferentei de pret, in sensul rambursarii diferentei de pret dintre cele doua pachete turistice, la momentul incheierii noului contract de prestare de servicii;
- c) sa i se ramburseze imediat toate sumele achitate in virtutea contractului.

5.8. In cazul in care pachetul de servicii turistice a fost achitat cu vouchere de vacanta si turistul nu accepta conditiile de la pct. 5.7. lit. a), agentia va restitui voucherele, daca acestea se afla inca in posesia sa, mai putin suma despagubirilor/penalitatilor.

5.9. In toate cazurile mentionate la pct. 5.7., turistul are dreptul sa solicite Agentiei si o despagubire, cuantumul careia poate fi stabilit prin acordul comun al partilor sau in baza unei hotarari a instantei de judecata, pentru neindeplinirea prevederilor contractului initial, cu exceptia cazurilor in care:

- a) **anularea** s-a facut datorita nerealizarii **numarului minim de persoane** mentionat in contract, iar Agentia a informat in scris turistul cu cel putin 15 zile calendaristice premergatoare datei plecarii;
- b) **anularea** s-a datorat unui caz de **forta majora** (circumstante imprezibile, independente de vointa celui care le invoca si ale caror consecinte nu au putut fi evitate in ciuda oricaror eforturi depuse, in aceasta nefiind incluse suparezervarile, caz in care responsabilitatea revine companiei aeriene sau unitatii de cazare) sau unor cauze dintre cele prevazute la cap. IV pct. 4.7 lit. b).
- c) **anularea s-a facut din vina turistului.**

5.10. Turistul are dreptul sa rezilieze/denunte unilateral in orice moment, in tot sau in parte, contractul, iar in cazul in care rezilierea/denuntarea unilaterală ii este imputabila este obligat sa despagubeasca Agentia pentru prejudiciul creat acesteia, conform prevederilor Cap. VI din prezentul contract, cu exceptia cazurilor de forta majora definite conform legii. Despagubirea se poate ridica la maximul pretului pachetului de servicii turistice contractat.

5.11. In cazul in care turistul alege sa se mute la un alt hotel decat cel contractat initial si achitat, responsabilitatea financiara a renuntarii ii apartine. Agentia va rezolva cerintele turistului in limita posibilitatilor, eventualele diferente de pret urmand a fi suportate de catre turist.

Daca turistul solicita nemotivat schimbarea hotelului, structurii camerelor sau a oricarora dintre servicii, aceasta echivaleaza cu rezilierea/denuntarea unilaterală a contractului, cu aplicarea penalitatilor prevazute la Cap. VI din prezentul contract la momentul respectiv si incheierea unui nou contract.

5.12. Turistul este obligat 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 Agentie.

5.13. Turistul este obligat sa prezinte la receptia unitatii hoteliere actele sale de identitate, precum si documentul de calatorie eliberat de agentie (voucher, bilet de odihna si/sau de tratament, etc.), in vederea acordarii serviciilor turistice. In cazul in care turistul beneficiaza de bilete de odihna si tratament, este obligat sa prezinte la receptia unitatii hoteliere bilet de trimitere de la medicul de familie si dovada platii contributiilor pentru asigurari sociale, la zi.

5.14. Turistul ia la cunostinta ca serviciile pe care le achizitioneaza fara ca acestea sa faca parte din contractul cu agentia de turism, sunt in stricta responsabilitate a prestatorului local, sunt guvernate de legislatia tarii de destinatie, iar agentia de turism nu are nici o responsabilitate asupra prestatiilor in cauza.

5.15. Daca pentru efectuarea calatoriei este necesara indeplinirea de catre turist a unor formalitati suplimentare (de ex. calatoria impreuna cu minori, situatia in care numele turistului este schimbat ca urmare a casatoriei/desfacerii ei, etc.), acesta are obligatia de a indeplini toate cerintele legale. Pentru o informare optima, Agentia recomanda si consultarea site-ului Politiei de Frontiera. In cazul in care turistul nu isi respecta obligatia de a se informa cu privire la conditiile de calatorie (de ex. necesitatea obtinerii vizei, necesitatea de a avea pasaport sau/si carte de identitate sau orice alte documente suplimentare - enumerarea fiind exemplificativa), Agentia este exonerata de orice raspundere in cazul imposibilitatii efectuării calatoriei.

5.16. Agentia de turism recomanda turistilor contactarea acesteia cu 24 ore inainte de plecare pentru reconfirmarea detaliilor de imbarcare (orar de zbor, loc imbarcare, etc.).

5.17. 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.

5.18. Turistul este obligat sa foloseasca mijloacele de transport, camera de hotel si bunurile din dotarea acesteia ca un bun proprietar si potrivit destinatiei lor. **Agentia nu se face vinovata de eventualele pagube produse sau vatamari suferite de turist ca urmare a nerespectarii acestui aliniat.**

5.19. Turistul are obligatia sa respecte locul, data si ora plecării atat la dus cat si la intors, precum si locurile, datele si orele stabilite pe parcursul programului turistic contractat. Toate cheltuielile si daunele produse ca urmare a nerespectării de catre turist a prevederilor privind locurile de intalnire si orarele, vor fi suportate de catre acesta.

5.20. In cazul in care turistul care a intrat pe teritoriul statului in care se realizeaza pachetul de servicii turistice refuza sa se mai intoarca in Romania si autoritatile din tara respectiva fac cheltuieli de orice natura cu acesta, turistul respectiv are obligatia de a suporta toate aceste cheltuieli.

## **VI. Renuntari, penalizari, despagubiri**

6.1. In cazul in care turistul renunta din vina sa la pachetul de servicii turistice care face obiectul prezentului contract, el datoreaza

Agentiei penalizari dupa cum urmeaza:

**6.1.1. In cazul serviciilor turistice externe/interne, penalizarile sunt de:**

**A. CONDITII DE ANULARE/PENALIZARI/OFERTE STANDARD**

a) **50 % din prețul pachetului de servicii, dacă renunțarea se face cu mai mult de 30 de zile calendaristice înainte de data plecării**

b) **75% din prețul pachetului de servicii, dacă renunțarea se face în intervalul 16-29 de zile înainte de data plecării;**

c) **100% din prețul pachetului de servicii, dacă :**

*\*renunțarea se face într-un interval mai mic de 16- 0 zile înainte de plecare,*

*\*pentru neprezentarea turistului la program sau intarziere, la ora si locul plecării*

*\* daca turistul nu este lasat sa treaca la una din frontiere din motive care sunt legate exclusiv de persoana sa sau din motive care nu pot fi imputate REVANZATORULUI sau TOUROPERATORULUI*

*\*daca turistul nu respecta conditiile de vanzare ale Agentiei, daca prezinta acte incomplete sau false, nu are pasaport /carte de identitate valabile sau nu achita excursia in termenele stabilite*

*In cazul renuntarii la pachetele de servicii turistice care includ bilete de avion (daca renuntarea se face dupa ce biletele de avion au fost emise, indiferent de numarul de zile ramase pana la momentul plecării), restituirea contravalorii biletelor de avion si a taxelor de aeroport se face in functie de conditiile de renuntare / penalizare ale companiei aeriene.*

**B. CONDITII DE ANULARE /PENALIZARI OFERTE EARLY BOOKING**

**În cazul în care turistul renunță din vina sa la pachetul de servicii turistice la care a beneficiat de reducerea de early booking (rezervare din timp) sau last minute, atunci se aplica conditiile speciale de renuntare, si anume penalizare 100% in caz de anulare, indiferent de momentul anularii rezervării.**

6.1.2. Condițiile de anulare/penalizare indicate la art. 6.1.1 sunt standard si se aplica in toate cazurile, cu exceptia celor in care programul valorificat / confirmat are propriile reguli de anulare/penalizare (vezi conditiile ofertei sau ale programului turistic – exemple: programe de Revelion, turism individual, turism intern, croaziere, destinatii exotice, sistemele germane de rezervari Dertour si TUI etc) . Pe langa penalitatile indicate mai sus, turistul va suporta si eventualele taxe (ex: taxa pentru obtinerea vizelor), daca acestea nu sunt incluse in valoarea contractului.

6.1.2.1. In cazul in care plata pentru serviciile turistice interne a fost facuta partial sau integral cu vouchere de vacanta, penalizarea se va deduce in primul rand din valoarea voucherelor de vacanta. Daca penalizarea este mai mare decat valoarea voucherelor, diferenta care depaseste valoarea voucherelor de vacanta se va retine din valoarea achitata prin alte instrumente de plata. In cazul in care valoarea voucherelor de vacanta este mai mare decat valoarea penalizării, diferenta nu se restituie nici in vouchere si nici in numerar in cazul in care turistul nu doreste un alt serviciu turistic.

Daca turistul isi manifesta dorinta de a achizitiona un alt serviciu turistic, pentru o perioada ulterioara, atunci diferenta dintre valoarea voucherelor si valoarea penalizării se va utiliza pentru acest nou serviciu. Termenul in care turistul poate solicita noul pachet de servicii turistice este de maxim \_\_\_ luni de la data rezilierii/denuntării unilaterale a contractului / renuntarea la serviciile turistice initiale. In cazul in care turistul nu isi exprima optiunea in aceasta perioada, Agentia de turism nu ii mai poate oferi acestuia nici un pachet de servicii turistice ulterior.

6.2. In cazul in care turistul care a contractat un pachet de servicii turistice cu Agentia si a achitat un avans nu se prezinta in termenul specificat in bonul de comanda sau in termenul comunicat in scris, pentru a achita ratele aferente sau **restul de plata**, contractul se considera reziliat de drept, iar **Agentia are dreptul de a anula rezervările efectuate in beneficiul turistului cu retinerea penalizarilor** prevazute la p. 6.1 din prezentul contract.

6.3. Pentru biletele de odihna si/sau de tratament cumparate prin organizatii sindicale, Agentia va face restituiri numai in baza cererilor de renuntare contrasemnate si stampilate de reprezentantul organizatiei sindicale.

6.4. In cazul in care o ambasada refuza sa acorde viza de intrare pentru efectuarea pachetului de servicii, turistului i se vor retine toate taxele datorate de Agentie prestatorilor directi, precum si cheltuielile de operare proprii acesteia.

6.5. Penalizarile echivalente cu pretul contractului prevazute la pct.6.1,1 si 6,1,2, se aplica si in cazul in care turistul nu ajunge la timp la aeroport sau la locul de plecare/destinatie, daca nu poate pleca in calatorie pentru ca documentele personale necesare in vederea efectuării calatoriei nu sunt conforme normelor legale sau este in imposibilitatea de a parasi teritoriul tarii, din alte motive ce tin de persoana acestuia.

6.6. Turistul trebuie sa depuna **in scris cererea de renuntare** la pachetul de servicii turistice la Agentia la care a achitat serviciile. In caz contrar, cererea de renuntare nu este luata in considerare.

6.7. Agentia va acorda despagubiri in functie de gradul de nerespectare a obligatiilor din contract.

6.8. Agentia nu raspunde in situatii de greva, conflicte politice si de razboi, catastrofe, de pericol public, atac terorist, embargou international, precum si in cazul in care companiile aeriene stabilesc limite de raspundere. Toate aceste situatii care nu sunt imputabile nici unei parti se considera situatii de forta majora si exonereaza de raspundere Agentia.

6.9. Toate sumele mentionate la p. 6.1, 6.2, 6.4 si 6.5 din prezentul contract, se vor retine de catre Agentie din avansul sau pretul total al pachetului de servicii turistice achitat de turist, fara a fi necesara interventia instantelor de judecata.

## **VII. Reclamatii**

7.1. 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 deficiențele constatate, legate de realizarea pachetului de servicii turistice contractat, ce se va transmite prompt atat reprezentantului Agentiei, cat si prestatorului de servicii turistice (conducerii hotelului, restaurantului, reprezentantilor locali ai touroperatorului).

Datele de contact ale Agentiei:

**Datele de contact ale Agenției:**

**Telefon: 0269-244344 , mobil urgenta: 0728-891889**

**Fax: 0269-244344**

**e-mail: ardeleanatravel@gmail.com**

7.2. Atat Agentia, cat si prestatorul de servicii turistice vor actiona imediat pentru solutionarea sesizării. In cazul in care sesizarea nu este solutionata sau este solutionata partial, turistul va depune la sediul Agentiei o reclamatie in scris, in termen de maximum 5 zile calendaristice de la incheierea calatoriei, Agentia urmand ca, in termen de 30 zile calendaristice, sa comunice turistului despagubirile care i se cuvin, dupa caz.

## **VIII. Asigurari**

8.1 **Turistul este asigurat pentru rambursarea cheltuielilor de repatriere si/sau a sumelor achitate de acesta, in cazul insolventității sau falimentului Agentiei, Pentru rambursarea cheltuielilor de repatriere și/sau a sumelor achitate de turist în cazul insolvențării sau falimentului Agenției Touroperatoare ....., în contul căreia este vândut pachetul de servicii turistice achiziționat în baza prezentului contract,**

## 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 politei 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 a notifica 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 cap. VIII 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 din prezentul capitol;
- c) fotocopiile de pe documentele de plată a avansului (chitante, 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, precum și 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.

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 anexa 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.

## 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. 107/1999 privind activitatea de comercializare a pachetelor de servicii turistice, aprobată cu modificări și completări prin Legea nr. 631/2001 cu modificările ulterioare.

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 Ordonanței Guvernului nr. 107/1999. 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 aparute 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.

Agencia de turism,

**SC ARDELEANA TRAVEL SRL**

Sediul\_SIBIU, STR.PIATA UNIRII NR.5

Reprezentant (nume, prenume)

Luca Daniela

**Semnatura/Stampila**

\_\_\_\_\_

**Turistul**

**Nume și prenume**

**Semnatura**

\_\_\_\_\_

Persoana juridica \_\_\_\_\_

**Reprezentata prin** \_\_\_\_\_

**Semnatura/Stampila** \_\_\_\_\_