

# Contract de comercializare a pachetelor de servicii turistice

Nr. / .....

## Părțile contractante:

Societatea Comercială **AIR ANTARES SRL**, cu sediul în Oradea, Str. Republicii nr 5, jud. Bihor, C.U.I. RO 8274575, nr. de ordine în Reg. Com. J05/443/1996, titulară a Licenței de turism nr. 3338/15.11.2007, tel./fax:0040-259-413147/413138, cont IBAN ROL RO62INGB0007008123978916, EUR RO11INGB0007008123970716, reprezentată prin manager general RODICA PETROI, denumită în continuare **Agenția**,

și

## Turistul/reprezentantul turistului,

Domnul/Doamna ..... domiciliat/domiciliată în ....., Str .....,

Nr. ...., BL ....., APT..... Jud./sector ....., telefon ....., e-mail: .....

posesor/posesoare al/a buletinului/cărții de identitate seria ..... nr. ...., eliberat/eliberată de ....., CNP: .....,

au convenit la încheierea prezentului contract:

**I. Obiectul contractului** îl constituie vânzarea de către **Agenție** a pachetului de servicii turistice, organizat de diferiți touroperatori, înscris în voucher, bilet de odihnă - tratament, bilet de excursie, anexat la prezentul contract și la eliberarea documentelor de plată. Orice alte servicii turistice neînscrise în materialele de prezentare sau în confirmarea finală nu fac obiectul prezentului contract și nu atrag răspunderea agenției. Prezentul contract intra în vigoare în momentul achitării avansului de minim 40% din valoarea totală a pachetului turistic.

## II. Prețul

**1. Prețul contractului este .....EURO/RON și cuprinde costul serviciilor turistice efective, comisionul Agenției și T.V.A.**

**Avansul este de minim 40% (.....EURO/RON), iar plata finală se va face cu 30 zile înainte de data plecării, până la data de .....**

Plata serviciilor aferente contractului se poate efectua într-o singură monedă, în valuta specificată în contract, în EUR la prețul publicat în ofertă sau în LEI la cursul BNR al zilei + 2% diferență risc valutar.

În principiu facturile se emit în EUR, în cazul în care turistul dorește să achite în lei, se specifică în momentul rezervării. Ulterior orice modificare la o factură emisă, se taxează cu 5 EUR/factură.

Turistul ia la cunoștință faptul că, nerespectarea condițiilor/termenelor de plată anulează contractul semnat în prealabil și se vor aplica penalizările aferente, conform cap. V. punctul 1.

## III. Drepturile și obligațiile Agenției

1. Agenția se trebuie să precizeze în programul calatoriei (anexa 1) numărul minim de persoane ce trebuie realizat pentru a avea loc calatoria, rezervându-și dreptul de a anula calatoria cu minim 15 zile înaintea datei de plecare dacă nu s-a constituit numărul de turiști necesar. În această situație, cu acordul partilor se poate modifica programul calatoriei inițiale și prețul, pentru a facilita Turistului efectuarea unei alte excursii.

2. Să ofere Turistului informații generale privind regimul pasapoartelor și al vizelor, precum și al asigurărilor de sănătate necesare pentru calatorie.

3. Să furnizeze Turistului, înaintea încheierii contractului, informații exacte privind datele de calatorie, escała, conexiuni, numele și adresa organizatorului sau al oricărei autorități locale la destinație, pentru situații speciale, urgente ș.a.

4. În cazul în care Agenția este nevoită să modifice una dintre prevederile esențiale ale contractului, are obligația să informeze turistul cu cel puțin 15 zile înainte de data calatoriei.

5. Agenția poate să modifice prețul contractului, în sensul majorării sau micșorării, după caz, numai dacă modificarea are loc ca urmare a variațiilor costurilor de transport, ale redevențelor și ale taxelor aferente serviciilor de aterizare, debarcare/îmbarcare în porturi și aeroporturi și ale taxelor de turist ori a cursurilor de schimb valutar aferente pachetului de servicii turistice contractat.

6. În cazul în care, după începerea călătoriei turistice, o parte importantă din serviciile turistice prevăzute în contract nu este realizată sau Agenția constată că nu le va putea realiza, aceasta este obligată:

a) să ofere turistului alternative corespunzătoare în vederea continuării călătoriei turistice fără majorarea prețului, respectiv serviciile turistice oferite să fie de aceeași calitate și cantitate;

b) să restituie turistului sumele care reprezintă diferența dintre serviciile turistice achitate și cele efectiv prestate în timpul călătoriei turistice;

c) în cazul în care nu pot fi oferite turistului alternative corespunzătoare sau acesta nu le acceptă din motive întemeiate, să asigure fără costuri suplimentare transportul retur al turistului la locul de plecare și, după caz, returnarea sumei aferente serviciilor neprestate.

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 (grevă, conflicte politice și de război, situații catastrofale, de pericol public, atac terorist, embargou internațional, precum și în cazul în care companiile aeriene în mod unilateral stabilesc limite de răspundere sau aduc modificări cu privire la orar sau itinerar, întârzieri în traficul mijloacelor de transport etc.);

8. Agenția își rezervă dreptul de a schimba hotelul cu altul, de aceeași categorie, în cazul supraz rezervărilor sau problemelor tehnice.

9. Agenția are obligația să furnizeze în scris turistului, în termen de 2 zile înainte de data plecării, următoarele informații:

a) orarele, locurile escalelor și legăturile, precum și, după caz, locul ce urmează să fie ocupat de turist în fiecare dintre mijloacele de transport incluse în contract (mai puțin la avion);

b) denumirea, sediul/adresa, numerele de telefon și de fax ale reprezentanței locale a organizatorului și/sau a detailistului ori, în lipsa acestora, un număr de apel de urgență care să îi permită contractarea organizatorului și/sau a detailistului;

c) pentru călătoriile minorilor neînsoțiți de părinți, informații care să permită părinților stabilirea unui contact direct cu copilul sau cu responsabilul de la locul cazării copilului.

Informarea turistului se face prin catalog și pagină web sau prin confirmarea de pe contract.

10. Agenția poate intermedia la solicitarea turistului - pe lângă serviciile turistice de bază organizate de Touroperator - și servicii taxate suplimentar: ex. Servicii care să acopere transferul pasagerilor pînă la locul de îmbarcare; în aceste situații turistul va lua la cunoștință și va semna contractele prestatorilor de servicii transportatoare.

#### IV. Drepturile și obligațiile turistului

1. Turistul răspunde pentru corectitudinea datelor furnizate agenției la rezervare (ex.: nume prenume, data nașterii, nr. pașaport, domiciliu etc.), pentru valabilitatea documentelor personale și pentru eventualele prejudicii cauzate în urma informațiilor eronate.

Turistul se obligă să respecte prevederile legale cu privire la regimul pașapoartelor, al vizelor, vamă, asigurare de sănătate, etc.

Prejudiciile cauzate din nerespectarea celor de mai sus vor fi suportate de turist.

În cazul în care, din nerespectarea celor de mai sus, turistul nu poate să participe la călătoria turistică, Touroperatorul nu poate fi obligat la restituirea sumelor de bani plătite de către turist.

În cazul în care turistul, din vina sa, nu a beneficiat de serviciile turistice la calitatea contractată, nu este îndreptățit la despăgubiri.

Turistul răspunde pentru siguranța propriilor bagaje.

2. În cazul în care prețurile stabilite în contract sunt majorate cu peste 10%, turistul poate rezilia contractul, având dreptul la rambursarea de către Agenție a sumelor plătite.

3.1. Turistul este obligat să comunice Agenției, în termen de 3 zile calendaristice de la primirea înștiințării prevăzute la cap. 2 pct. 1, hotărârea sa de a opta pentru:

a) rezilierea contractului fără plata penalităților; sau

b) acceptarea noilor condiții ale contractului.

3.2. În cazul în care turistul reziliază contractul sau Agenția anulează călătoria turistică înaintea datei de plecare, turistul are dreptul:

a) să accepte un alt pachet de servicii turistice de calitate echivalentă la același preț sau de calitate superioară (caz în care turistul va suporta costurile suplimentare), propus de Agenție;

b) să accepte un pachet de servicii turistice de calitate inferioară, propus de Agenție, cu rambursarea imediată a diferenței de preț;

c) să i se ramburseze imediat toate sumele achitate în virtutea contractului.

3.3. În toate cazurile menționate la punctul 3, turistul are dreptul să solicite Agenției și o despăgubire pentru neîndeplinirea prevederilor contractului inițial, cu excepția cazurilor în care:

a) anularea s-a făcut datorită nerealizării numărului minim de persoane menționat în contract, iar Agenția a informat în scris **turistul** cu cel puțin 15 zile calendaristice premergătoare datei plecării;

b) anularea s-a datorat unui caz de forță majoră (circumstanțe imprevizibile, independente de voința celui care le invocă și ale căror consecințe nu au putut fi evitate în ciuda oricăror eforturi depuse, în aceasta nefiind incluse suprarezervările, caz în care responsabilitatea revine companiei aeriene);

c) anularea s-a făcut din vina turistului.

4. **Turistul** are dreptul să rezilieze în orice moment contractul și în acest caz este obligat să plătească agenției sumele aferente, conform condițiilor de renunțare din prezentul contract cap. V. punctul 1., cu excepția cazurilor de forță majoră definite conform legii sau declarate de către autoritățile competente, cazuri în care asigurarea serviciilor devine imposibilă.

În caz de forță majoră, agenția are dreptul de a reține contravaloarea cheltuielilor aferente pachetului turistic eșuat și de a returna turistului diferența rămasă din suma totală plătită.

5. În cazul sejururilor individuale, Turistul este obligat să achite la recepția unității hoteliere taxa de stațiune, taxa de salubritate, precum și alte taxe locale, respectiv să achite bacșișul, taxa de service la reprezentantul local al touroperatorului, fără a putea pretinde despăgubiri sau returnarea sumelor de la Agenție.

6. Turistul este obligat să prezinte la recepția unității hoteliere actele sale de identitate, precum și documentul de călătorie eliberat (voucher, bilet de odihnă și/sau de tratament), în vederea acordării serviciilor turistice.

7. Turistul are obligația să respecte toate prevederile, conform informațiilor generale prezentate pe bonul de comanda referitor la programul de acordare a sejururilor de odihnă și/sau tratamentului local de desfasurare în România și turismul individual din străinătate, respectiv : în stațiunile de pe litoral, cazarea se face la ora 18:00 a zilei de intrare și se termina la ora 12:00 a ultimei zile din sejur; în stațiunile din tara și din străinătate (altele decit cele de pe litoral) cazarea se face incepind cu ora 12:00 a zilei de intrare și se termina cel tirziu la ora 12:00 a ultimei zile a sejurului. .

8. În cazul în care din diverse motive turistul nu mai poate participa la călătorie, el poate transfera (cesiona) contractul unei terte parti care indeplinește toate condițiile aplicabile călătoriei în cauza. Cesionarea se face cu minim 15 zile calendaristice înainte începerii călătoriei, pe baza unei cereri scrise a turistului titular care prevede rezilierea contractului existent și încheierea unui alt contract cu o terta persoana. Pentru călătoriile individuale, în cazul în care mijlocul de transport este avionul, transferal poate fi efectuat numai dacă există posibilitatea transferării locului de zbor. Turistul care cedează pachetul sau de servicii precum și cesionarul sunt responsabili în mod solidar la plata pretului călătoriei și a eventualelor costuri suplimentare aparute cu ocazia acestei cedări.

Cesionarea nu poate fi efectuată în condițiile în care turistului i-a fost aplicată viza turistică.

#### V. Renunțări/modificări, penalizări, despăgubiri

1. În cazul în care turistul renunță din vina sa la pachetul de servicii turistice, care face obiectul prezentului contract, sau solicită modificarea rezervării confirmate, ce presupune anularea contractului (modificare perioadă, hotel, program turistic), el datorează Agenției penalizări după cum urmează:

a) 50% din prețul pachetului de servicii, dacă renunțarea se face cu mai mult de 35 de zile calendaristice înainte de data plecării;

b) 80% din prețul pachetului de servicii, dacă renunțarea se face în intervalul 16-35 de zile înainte de data plecării;

c) 100% din prețul pachetului de servicii, dacă renunțarea se face într-un interval mai mic de 16 zile înainte de plecare sau pentru neprezentarea la program.

În cazul în care turistul a contractat un pachet servicii turistice cu agentia, și 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 iar agentia are dreptul de a anula rezervările efectuate în beneficiul turistului, cu reținerea integrală a sumelor plătite de către turist până la acea dată.

2. Pt biletele de odihnă și/sau de tratament cumpărate prin organizații sindicale, Agenția va face restituiri numai în baza cererilor de renunțare contrasemnate și ștampilate de reprezentantul organizației sindicale.

3. În cazul în care o ambasadă refuză să acorde viza de intrare pentru efectuarea pachetului de servicii, turistului i se vor reține toate taxele achitate de Agenție prestatorilor direcți, precum și cheltuielile de operare proprii acesteia, respectiv se vor aplica penalizările aferente renunțării contractului.

4. 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.

5. Penalizările echivalente cu prețul contractului se aplică și în cazul în care turistul nu ajunge la timp la aeroport sau la locul de plecare, dacă nu poate pleca în călătorie pentru că nu are actele în regulă sau dacă este întors de la graniță de către poliția de frontieră.

6. Turistul trebuie să deponă în scris cererea de renunțare la pachetul de servicii turistice, cu număr de înregistrare la Agenția la care a achitat serviciile. În caz contrar, cererea de renunțare nu este luată în considerare.

7. Agenția va acorda despăgubiri în funcție de gradul de nerespectare a obligațiilor din contract.

8. Modificarea contractului la solicitarea turistului, altele decât cele prevăzute special în prezentul contract și care presupun anularea contractului, se taxează cu 5 Euro/persoană.

## VI. Reclamații

1. În cazul în care turistul este nemulțumit de serviciile turistice primite, acesta are obligația de a întocmi o sesizare în scris, clar și explicit, cu privire la deficiențele constatate la fața locului, legate de realizarea pachetului de servicii turistice contractat, ce va fi predată reprezentantului local al Agenției, iar în cazul în care nu există responsabil local, directorului hotelului, directorului restaurantului sau recepționerei, iar acesta va întocmi la fața locului un proces-verbal. Atât Agenția, cât și prestatorul de servicii turistice vor acționa imediat pentru soluționarea sesizării. În cazul în care sesizarea nu este soluționată sau este soluționată parțial, turistul va depune la sediul Agenției o reclamație în scris, în termen de maxim 3 zile calendaristice de la încheierea călătoriei, agenția urmînd ca în termen de 15 zile calendaristice, să comunice turistului în scris răspunsul și eventual despăgubirile care i se cuvin.
2. În cazul în care turistul nu respectă termenul și condițiile prevăzute pentru depunerea reclamației scrise Agenția nu este obligată să plătească despăgubiri.
3. Orice reclamație privind operarea curselor de avion regulate sau tip charter, anulari, întirzieri, va fi înaintată de către turist companiei aeriene respective sau organizatorului cursei charter. Acestea vor răspunde și de eventualele daune privind neasigurarea serviciilor turistice. Agenția nu răspunde de nici un fel de pierderi provocate turistului din cauza întirzierii, anularii curselor de avion regulate sau de tip charter.

## VII. URGENTE

În cazul apariției unor incidente neprevăzute, turiștii individuali vor putea apela numărul de urgență al departamentului rezervării 004 0730 721 455. Turiștii componenți ai grupurilor organizate se vor adresa ghidului, care va contacta de urgență agenția.

## VIII. Asigurări

1. Încheierea asigurării storno pentru pachetele turistice este obligatorie în unele oferte turistice, caz în care sunt specificate pe bonul de comandă, iar turistul își asumă achitarea asigurării storno de 1,5% din tariful total al pachetului turistic în momentul rezervării. Asigurarea storno este reglementată de raportul contractual dintre asigurător și touoperator, beneficiarul asigurării este turistul (asiguratul). Turistul va lua la cunoștință și va respecta condițiile generale ale asigurătorului privind asigurarea riscului de anulare a călătoriei, conform normelor Asiguratorului. Polița de asigurare storno intră în vigoare la ora 0 a zilei imediat următoare zilei în care s-a confirmat pachetul turistic de Touoperator, cu condiția achitării integrale de către turist a primei de asigurare și a sumelor scadente din contravaloarea pachetului turistic. Despăgubirile nu pot depăși contravaloarea sumelor achitate de Turist conform contractului și sumele necesare repatrierii acestuia și vor fi achitate în termen de 30 de zile de la data primirii cererii de despăgubire. În cazul intervenirii riscului asigurat, turistul se va adresa agenției vinzatoare, unde a efectuat și a achitat pachetul turistic, și va solicita de la acestea formularul de declarare a intervenirii riscului asigurat. Condiția despăgubirii turistului este achitarea integrală a sumelor datorate către Agenție, în contul touoperatorului. După acordul Agenției, examinarea corespunderii clauzelor contractuale din contractul de asigurare se va face între turist și asigurător (datele de contact ale asigurătorului sunt menționate pe formularul de asigurare).

2. 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, ori a unui contract de asigurare pentru bagaje.

**IX. Documentele contractului se constituie ca anexă la acesta și sunt următoarele:**

- a) voucherul, biletul de odihnă-tratament, biletul de excursie, după caz;
- b) programul turistic, în cazul acțiunilor turistice.
- c) cataloagele/ofertele agenției și informațiile/condițiile aferente

d) bonul de comandă (care va cuprinde: destinația călătoriei turistice, durata și datele de sosire și plecare; mijlocul de transport utilizat; caracteristicile și categoriile de clasificare a acestuia; în cazul în care pachetul de servicii include cazarea și masa, apare și categoria de clasificare ale structurilor, în conformitate cu reglementările tarilor de primire; solicitările speciale ale turistului făcute cunoscute agenției de turism organizatoare; ).

## X. Dispoziții finale

1. Prezentul contract a fost încheiat în 2 exemplare, câte unul pentru fiecare parte.
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.
3. Contractul poate fi prezentat și sub forma unui catalog, pliant sau alt înscris, dacă turistul este informat despre aceasta și dacă documentul conține informațiile prevăzute de art. 10 alin. (2) din **Ordonanța Guvernului nr. 107/1999**, aprobată cu modificări și completări prin **Legea nr. 631/2001**, cu modificările ulterioare.
4. În cazul în care unul dintre articolele din contract este declarat nul, restul dispozițiilor contractuale rămân valabile.
5. Programul turistic deja cumpărat nu poate fi modificat de Turist decât cu acordul agenției și cu plata eventualelor diferențe de cost aparute.
6. Prin semnarea acestui contract Turistul este de acord cu dispozițiile acestuia și recunoaște că a primit toate informațiile și documentele anexate prin care a luat cunoștința de toate condițiile de călătorie, rezervare, cinzare, plata, anulare și de asigurare ale pachetului de servicii.

Reprezentant Agenție  
SC AIR ANTARES SRL

Turist

.....

.....