

## CONTRACT DE COMERCIALIZARE A PACHETELOR DE SERVICII TURISTICE

Nr. ....din.....

### Partile contractante,

**TWINAS GROUP SRL**, cu sediul în **Str. Str. Victoriei, BIROU NR.8, Nr. 106, Targu Jiu** cod unic de înregistrare **J18/154/2012**, titulara a Licentei de turism nr. 6478 / 24.05.2012, pentru Agentia de Turism **4 HOLIDAY**, cu sediul în **Targu Jiu, str. Str. Victoriei, Nr. 106, BIROU NR.8**, denumita în continuare **Agentia**,

Si Turistul/Reprezentantul turistului,

Domnul/Doamna ....., domiciliat/domiciliata în....., telefon....., posesor/posesoare al/a CI seria....., nr. ...., eliberat/eliberata la data [ ] , au convenit la incheierea prezentului contract.

**I.Obiectul contractului** îl constituie vanzarea de catre Agentie a pachetului de servicii înscris în voucher, bilet de odihna – tratament, bilet de excursie, anexat la prezentul contract si eliberarea documentelor de plata.

Prezentul contract se incheie pentru destinatia .....

Perioada sejur ..... , servicii masa: .....

Structura camera:..... Transport.....

Alte servicii.....

### II. Pretul

1. Pretul contractului este [ ] EURO si cuprinde costul serviciilor turistice efective, comisionul Agentiei.

Avansul este de [ ] , iar restul pana la data de [ ] .

### III. Drepturile si obligatiile Agentiei

1. Daca Agentia este nevoita sa modifice una dintre prevederile esentiale ale contractului, are obligatia sa informeze turistul cu cel putin 15 zile înainte de data plecarii.

2. Poate sa modifice pretul contractului in sensul majorarii sau micșorarii, dupa caz, numai daca modificarea are loc ca urmare a variatiilor costurilor de transport, a redeventelor si a taxelor aferente serviciilor de aterizare, debarcare/imbarcare in porturi si aeroporturi si ale taxelor de turist ori a cursurilor de schimb valutar aferente pachetului de servicii turistice contractat; Pretul nu se poate majora in cele 10 zile premergatoare plecarii turistilor.

3. În cazul în care, dupa începerea calatoriei turistice, o parte importanta din serviciile turistice prevazute în contract nu este realizata sau agentia de turism organizatoare constata ca nu le va putea realiza, Agentia este obligata:

a) sa ofere turistului alternative corespunzatoare în vederea continuarii calatoriei turistice, fara majorarea pretului, respectiv serviciile turistice oferite sa fie de aceeasi calitate si cantitate;

b) sa restituie turistului sumele ce reprezinta diferenta dintre serviciile turistice achitate si cele efectiv prestate în timpul calatoriei turistice;

c) în cazul în care nu pot fi oferite turistului alternative corespunzatoare sau acesta nu le accepta din motive întemeiate, sa asigure fara costuri suplimentare transportul retur al turistului la locul de plecare ori în alt loc agreat de acesta si, dupa caz, despagubirea pentru serviciile neprestate.

4. Agentia este raspunzatoare pentru buna executare a obligatiilor asumate prin contract, cu exceptia urmatoarelor cazuri:

a) când neîndeplinirea sau îndeplinirea defectuoasa a obligatiilor asumate prin contract se datoreaza turistului;

b) când neîndeplinirea obligatiilor se datoreaza unor cauze de forta majora, sau unor imprejurari pe care nici agentia

de turism, nici prestatorii de servicii nu le puteau prevedea sau evita (modificari de orar sau itinerar, intarzieri in traficul mijloacelor de transport etc).

5. Agentia are obligatia sa furnizeze în scris turistului, cu  zile înainte de data plecarii, urmatoarele informatii:

a) orarele, locurile escalelor si legaturile, precum si, dupa caz, locul ce urmeaza sa fie ocupat de turist în fiecare dintre mijloacele de transport incluse în contract;

b) denumirea, sediul/adresa, numerele de telefon si de fax ale reprezentantei locale a organizatorului si/sau a detailistului ori, în lipsa acestora, un numar de apel de urgenta care sa îi permita contactarea organizatorului si/sau a detailistului;

c) informatii despre hotelurile in care vor fi cazati turistii;

d) pentru calatoriile minorilor neînsoțiti de parinti, informatii care sa permita parintilor stabilirea unui contact direct cu copilul sau cu responsabilul de la locul cazarii copilului.

#### **IV. Drepturile si obligatiile turistului**

1. În cazul în care turistul nu poate sa participe la calatoria turistica, acesta poate sa cesioneze contractul unei terte persoane care îndeplineste toate conditiile aplicabile pachetului de servicii turistice contractat, cu obligatia de a anunta in scris Agentia cu cel puțin 5 zile inaintea datei de plecare. In acest caz Agentia reziliaza contractul cu turistul care cesioneaza contractul si incheie un alt contract cu noul turist. Pentru calatoriile individuale, in cazul in care mijlocul de transport este avionul, transferul poate fi efectuat numai daca exista posibilitatea transferarii locului de zbor. Turistul care cedeaza pachetul sau de servicii, precum si cesionarul sunt responsabili în mod solidar la plata pretului calatoriei si a eventualelor costuri suplimentare aparute cu ocazia acestei cedari. Nu se aplica si pentru pachetele care includ transportul cu avionul

2. In cazul sejururilor de odihna si / sau de tratament, turistul are obligatia sa respecte programul de acordare a serviciilor in Romania, respectiv : in statiunile de pe litoral, cazarea se face la ora 18.00 a zilei de intrare si se termina la ora 12.00 a zilei inscrise pe voucher ori pe biletul de odihna si / sau de tratament ; in statiunile din tara, altele decat cele de pe litoral, cazarea se face incepand cu ora 12.00 a zilei de intrare si se termina cel tarziu la ora 12.00 a zilei urmatoare celei inscrise pe bilet.

3. În cazul în care tarifele din contract sunt majorate cu peste 10%, turistul poate rezilia contractul, având dreptul la rambursarea de catre Agentie a sumelor platite.

4.1. Turistul este obligat sa comunice Agentiei, în termen de 5 zile calendaristice de la primirea înștiințării prevazute la cap. III pct. 1, hotărârea sa de a opta pentru:

a) rezilierea contractului fara plata penalitatilor; sau

b) acceptarea noilor conditii ale contractului.

4.2. În cazul în care turistul reziliaza contractul sau Agentia anuleaza calatoria turistica înainte 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;

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

4.3. În toate cazurile mentionate turistul are dreptul sa solicite Agentiei si o despagubire pentru neîndeplinirea prevederilor contractului initial, cu exceptia cazurilor în care:

a) anularea s-a facut datorita nerealizării numarului minim de persoane mentionat în contract, iar Agentia a informat

în scris turistul cu cel puțin 15 zile calendaristice premergătoare datei plecării;

b) anularea s-a datorat unui caz de forta majora (circumstanțe imprevizibile, independente de voința celui care le invocă și ale căror consecințe nu au putut fi evitate în ciuda oricăror eforturi depuse, în această ne fiind incluse suprazrezervările, caz în care responsabilitatea revine companiei aeriene);

c) anularea s-a făcut din vina turistului.

5. Turistul are dreptul să rezilieze în orice moment, în tot sau în parte, contractul, iar în cazul în care rezilierea îi este imputabilă, este obligat să despăgubească Agenția pentru prejudiciul creat acesteia, cu excepția cazurilor de forta majora definite conform legii.

Dacă turistul, solicită schimbarea hotelului, structurii camerelor sau a oricăror dintre servicii, aceasta echivalează cu rezilierea contractului, cu aplicarea penalităților legale la momentul respectiv, și încheierea unui nou contract.

6. De regulă, dacă nu este prevăzut altfel în oferta comunicată, Turistul este obligat să achite la recepția unității hoteliere taxa de stațiune, taxa de salubritate, precum și alte taxe locale, fără a putea pretinde despăgubiri sau returnarea sumelor de la Agenție.

7. 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.

#### **V. Renunțări, penalizări, despăgubiri**

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

a) 0% din prețul pachetului de servicii, dacă renunțarea se face cu mai mult de 31 de zile calendaristice înainte de data plecării. (se aplică doar la cazare);

b) 25% din prețul pachetului de servicii, dacă renunțarea se face în intervalul 22 - 30 de zile înainte de data plecării (se aplică doar la cazare);

c) 50% din prețul pachetului de servicii, dacă renunțarea se face în intervalul 15-21 de zile înainte de data plecării (se aplică doar la cazare);

d) 100% din prețul pachetului de servicii, dacă renunțarea se face într-un interval mai mic de 14 zile înainte de plecare sau pentru neprezentarea la program. Dacă turistul nu ajunge în data trecută pe bilet la cazare și nu anunță hotelul sau agenția de unde a achiziționat biletul cu întârziere o zi / două, acesta pierde dreptul de a se căzări și este penalizat 100%;

e) 100% din prețul pachetului de servicii pentru cazurile în care turiștii sunt înscrși pe programe « Inscrșri Timpurii (Early Booking) » și renunță la aceste rezervări. În aceste situații nu sunt admise niciun fel de modificări (nume, perioadă, număr turiști, etc). Orice modificare, după expirarea perioadei limită de derulare a programului, va atrage penalizarea de 100% și anularea rezervării. O nouă rezervare înseamnă un nou contract iar confirmarea serviciilor solicitate se face în baza disponibilului la acea dată.

f) 100% din prețul pachetului de servicii pentru cazurile în care turiștii au pachete cu zbor inclus. Biletele de avion sunt nerambursabile.

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

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 obligatia de a suporta toate aceste cheltuieli.

5. Penalizarile echivalente cu pretul contractului se aplica si în cazul în care turistul nu ajunge la timp la aeroport sau la locul de plecare, daca nu poate pleca în calatorie pentru ca nu are actele în regula sau daca este întors de la granita de catre politia de frontiera.

6. Turistul trebuie sa depuna în scris cererea de renuntare la pachetul de servicii turistice, cu numar de înregistrare la Agentia la care a achitat serviciile. În caz contrar cererea de renuntare nu este luata în considerare.

7. Agentia va acorda despagubiri functie de gradul de nerespectare a obligatiilor din contract. Despagubirile pot fi maxim de doua ori valoarea serviciilor achitate de turisti.

#### **VI. Reclamatii**

1. În cazul în care turistul este nemulțumit de serviciile turistice primite, acesta are obligatia de a întocmi o sesizare în scris, clar si explicit cu privire la deficiențele constatate la fata locului, legate de realizarea pachetului de servicii turistice contractat, ce se va transmite prompt atât Agentiei, cât si prestatorului de servicii (conducerii hotelului, restaurantului).

2. Atât Agentia, cât si prestatorul de servicii vor actiona imediat pentru solutionarea sesizarii. În cazul în care sesizarea nu este solutionata /solutionata partial, turistul va depune la sediul Agentiei o reclamatie în scris, în termen de maximum 10 zile calendaristice de la încheierea calatoriei, Agentia urmând ca în termen de 10 zile calendaristice sa comunice turistului despagubirile care i se cuvin.

Facultativ, turistul are posibilitatea incheierii unui contract de asigurare, care sa acopere taxele de transfer sau a unui contract de asistenta, care sa acopere taxele de repatriere in caz de accidente, de boala sau deces ori a unui contract de asigurare pentru bagaje. De asemenea, recomandam turistilor incheiere asigurarii storno (facultativa) si asigurarii medicale de calatorie (obligatorie pentru unele destinatii sau facultativa pentru altele).

#### **VII. Documentele contractului** se constituie ca anexa la acesta si sunt urmatoarele :

a) Voucherul de cazare;  
b) programul turistic;  
c) biletul de avion (odata emis, biletul este nerambursabil, modificarile de data nu sunt premise, nu este inclus bagajul de cala).

#### **VIII. Dispozitii finale**

1. Prezentul contract a fost încheiat în doua exemplare, câte unul pentru fiecare parte.  
2. Comercializarea pachetelor de servicii turistice se va face în conformitate cu prevederile prezentului contract si cu respectarea prevederilor Ordonantei Guvernului 107/1999 privind activitatea de comercializare a pachetelor de servicii turistice aprobata cu modificari si completari prin Legea 631/2001 cu modificarile ulterioare.  
3. Contractul poate fi prezentat si sub forma unui catalog, pliant sau alt înscris, daca turistul este informat despre aceasta si daca documentul contine informatiile prevazute de art 10 alin. (2) Ordonantei Guvernului nr. 107/1999 privind comercializarea pachetelor de servicii turistice, aprobata cu modificari si completari prin Legea nr. 631/2001, cu modificarile ulterioare.

#### **Agentia,**

Denumirea : **SC TWINAS GROUP SRL**  
Reprezentantul **Ionescu Razvan Alex**  
Ștampila .....

#### **Turist,**

Numele  
Prenumele