

# CONTRACT de comercializare a pachetelor de servicii turistice

Nr. \_\_\_\_\_ din \_\_\_\_\_

## Partile contractante

Societatea Comerciala \_\_\_\_\_, cu sediul in \_\_\_\_\_, județul \_\_\_\_\_, str. \_\_\_\_\_ nr. \_\_\_\_\_, cod unic de inregistrare \_\_\_\_\_, titulara a licenței de turism nr. \_\_\_\_\_ / \_\_\_\_\_, pentru **Agentia de Turism** \_\_\_\_\_, cu sediul in \_\_\_\_\_, str. \_\_\_\_\_ nr. \_\_\_\_\_, reprezentata prin \_\_\_\_\_, in calitate de **manager**, denumita in continuare **Agentia**,

si turistul/reprezentantul turistului,

domnul/doamna \_\_\_\_\_, domiciliat/domiciliata in \_\_\_\_\_, telefon \_\_\_\_\_, posesor/posesoare al/a \_\_\_\_\_, seria/numarul \_\_\_\_\_, eliberat/eliberata de \_\_\_\_\_ la data de \_\_\_\_\_, au convenit la incheierea prezentului contract.

**I. Obiectul contractului** il constituie vanzarea de catre Agentie a pachetului de servicii turistice in scris in voucher, bilet de odihna tratament, bilet de excursie, anexat la prezentul contract, si eliberarea documentelor de plata.

## II. Pretul

1. Pretul contractului este \_\_\_\_\_ si cuprinde costul serviciilor turistice efective, comisionul Agentiei si T.V.A. Avansul este de ..... lei, iar plata finala se va face pana la data de \_\_\_\_\_.

## III. Drepturile si obligatiile Agentiei

- In cazul in care Agentia este nevoita sa modifice una dintre prevederile esentiale ale contractului, are obligatia sa informeze turistul cu cel putin 15 zile inainte de data plecarii.
- Agentia poate sa modifice pretul contractului, in sensul majorarii sau micșorarii, dupa caz, numai daca modificarea are loc ca urmare a variatiilor costurilor de transport, ale redeventelor si ale taxelor aferente serviciilor de aterizare, debarcare/imbarcare in porturi si aeroporturi si ale taxelor de turist ori ale cursurilor de schimb valutare aferente pachetului de servicii turistice contractat.
- In cazul in care, dupa inceperea calatoriei turistice, o parte importanta din serviciile turistice prevazute in contract nu este realizata sau Agentia constata ca nu le va putea realiza, aceasta este obligata:
  - sa ofere turistului alternative corespunzatoare in vederea continuarii calatoriei turistice fara majorarea pretului, respectiv serviciile turistice oferite sa fie de aceeasi calitate si cantitate;
  - sa restituie turistului sumele ce reprezinta diferenta dintre serviciile turistice achitate si cele efectiv prestate in timpul calatoriei turistice;
  - in cazul in care nu pot fi oferite turistului alternative corespunzatoare sau acesta nu le accepta din motive intemeiate, sa asigure fara costuri suplimentare transportul retur al turistului la locul de plecare ori in alt loc agreeat de acesta si, dupa caz, despagubirea pentru serviciile neprestate.
- Agentia este raspunzatoare pentru buna executare a obligatiilor asumate prin contract, cu exceptia urmatoarelor cazuri:
  - când neindeplinirea sau indeplinirea defectuoasa a obligatiilor asumate prin contract se datoreaza turistului;
  - când neindeplinirea obligatiilor se datoreaza unor cauze de forta majora sau unor imprejurari pe care nici Agentia, nici prestatorii de servicii nu le puteau prevedea sau evita (modificari de orar sau de itinerar, intarzieri in traficul mijloacelor de transport etc.).
- Agentia are obligatia sa furnizeze in scris turistului, in termen de 2 zile inainte de data plecarii, urmatoarele informatii:
  - orarele, locurile escalelor si legaturile, precum si, dupa caz, locul ce urmeaza sa fie ocupat de turist in fiecare dintre mijloacele de transport incluse in contract;
  - denumirea, sediul/adresa, numerele de telefon si de fax ale reprezentantei locale a organizatorului si/sau a detailistului ori, in lipsa acestuia, un numar de apel de urgenta care sa ii permita contractarea organizatorului si/sau a detailistului;
  - pentru calatoriile minorilor neinsotiti 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

- In cazul in care turistul nu poate sa participe la calatoria turistica, acesta poate sa cesioneze contractul unei terte persoane care indeplineste toate conditiile aplicabile pachetului de servicii turistice contractat, cu obligatia de a anunta in scris Agentia cu cel putin 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 in mod solidar la plata pretului calatoriei si a eventualelor costuri suplimentare aparute cu ocazia acestei cedari.
- 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.
- In cazul in care preturile stabilite in contract sunt majorate cu peste 10%, turistul poate rezilia contractul, avand dreptul la rambursarea de catre Agentie a sumelor platite.
  - Turistul este obligat sa comunice Agentiei, in termen de 5 zile calendaristice de la primirea instiintarii prevazute la cap. III pct. 1, hotararea sa de a opta pentru:
    - rezilierea contractului fara plata penalitatilor; sau
    - acceptarea noilor conditii ale contractului.
  - In cazul in care turistul reziliaza contractul sau Agentia anuleaza calatoria turistica inaintea datei de plecare, turistul are dreptul:
    - sa accepte la acelasi pret un alt pachet de servicii turistice de calitate echivalenta sau superioara, propus de Agentie;
    - sa accepte un pachet de servicii turistice de calitate inferioara, propus de Agentie, cu rambursarea imediata a diferentei de pret;
    - sa i se ramburseze imediat toate sumele achitate in virtutea contractului.
  - In toate cazurile mentionate turistul are dreptul sa solicite Agentiei si o despagubire pentru neindeplinirea prevederilor contractului initial, cu exceptia cazurilor in care:
    - 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;
    - anularea s-a datorat unui caz de forta majora (circumstante imprevizibile, 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 suprarezervarile, caz in care responsabilitatea revine companiei aeriene);
    - anularea s-a facut din vina turistului.
- Turistul are dreptul sa rezilieze in orice moment, in tot sau in parte, contractul, iar in cazul in care rezilierea ii este imputabila, este obligat sa despagubeasca Agentia pentru prejudiciul creat acesteia, cu exceptia cazurilor de forta majora definite conform legii. Daca turistul solicita schimbarea hotelului, structurii camerelor sau a oricarora dintre servicii, aceasta echivaleaza cu rezilierea contractului, cu aplicarea penalitatilor legale la momentul respectiv, si incheierea unui nou contract.
- 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.
- Turistul este obligat sa prezinte la receptia unitatii hoteliere actele sale de identitate, precum si documentul de calatorie eliberat (voucher, bilet

de odihna si/sau de tratament), in vederea acordarii serviciilor turistice.

8. In situatia de supra rezervare (overbooking) a unui hotel, inainte sau dupa inceperea calatoriei, Agentia este obligata sa ofere o alta varianta de hotel in aceeasi zona sau intr-o zona cat mai apropiata, la aceeasi categorie sau de o categorie superioara fara sa modifice pretul; in cazul in care situatia de supra rezervare(overbooking) este anuntata turistului, sau reprezentantului acestuia, cu minim 3 zile inainte de data plecarii, clientul poate accepta varianta propusa sau poate anula calatoria fara penalizari, fara insa a avea dreptul de a cere despagubiri suplimentare.

## V. Renuntari, penalizari, despagubiri

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:
  - a) 30% din pretul pachetului de servicii, daca renuntarea se face cu mai mult de 30 de zile calendaristice inainte de data plecarii;
  - b) 50% din pretul pachetului de servicii, daca renuntarea se face in intervalul 16-30 de zile inainte de data plecarii;
  - c) 100% din pretul pachetului de servicii, daca renuntarea se face intr-un interval mai mic de 16 zile inainte de plecare sau pentru neprezentarea la program.
  - d) 100% din pretul pachetului de servicii, in cazul in care turistul a achizitionat pachetul de servicii turistice din cadrul programului " Early Booking ", indiferent de data la care turistul solicita renuntarea.
2. 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.
3. In cazul in care o ambasada refuza sa acorde viza de intrare pentru efectuarea pachetului de servicii, turistului i se vor retine toate taxele achitate de Agentie prestatorilor directi, precum si cheltuielile de operare proprii acestuia.
4. 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.
5. Penalizarile echivalente cu pretul contractului se aplica si in cazul in care turistul nu ajunge la timp la aeroport sau la locul de plecare, daca nu poate pleca in calatorie pentru ca nu are actele in regula sau daca este intors de la granita de catre politia de frontiera.
6. Turistul trebuie sa depuna in scris cererea de renuntare la pachetul de servicii turistice, cu numar de inregistrare la Agentia la care a achitat serviciile. In caz contrar, cererea de renuntare nu este luata in considerare.
7. Agentia va acorda despagubiri in functie de gradul de nerespectare a obligatiilor din contract.

## VI. Reclamatii

1. In cazul in care turistul este nemulțumit de serviciile turistice primite, acesta are obligatia de a intocmi o sesizare in scris, clar si explicit, cu privire la deficientele constatate la fata locului, legate de realizarea pachetului de servicii turistice contractat, ce se va transmite prompt atat Agentiei, cat si prestatorului de servicii turistice (conducerii hotelului, restaurantului).
2. Atat Agentia, cat si prestatorul de servicii turistice vor actiona imediat pentru solutionarea sesizarii. 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 45 zile calendaristice, sa comunice turistului despagubirile care i se cuvin

## VII. Asigurari

Turistul este asigurat pentru rambursarea cheltuielilor de repatriere si/sau a sumelor achitate de el in cazul insolabilitatii sau falimentului Agentiei la Societatea de Asigurare \_\_\_\_\_ din localitatea \_\_\_\_\_, \_\_\_\_\_, telefon \_\_\_\_\_, \_\_\_\_\_, **polita de asigurare** \_\_\_\_\_ din \_\_\_\_\_. 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.

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

- a) voucherul, biletul de odihna-tratament, biletul de excursie, dupa caz;
- b) programul turistic, in cazul actiunilor turistice.

## IX. Dispozitii finale

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

### Agentia

Agentia de Turism VIAROMANIA

### Turist,

Contract incheiat electronic  
Plata facturii anexate reprezinta acceptul termenilor si conditiilor din prezentul contract

