

**CONTRACT-CADRU  
DE COMERCIALIZARE A PACHETELOR DE SERVICII  
TURISTICE Nr. ....din data de .....**

**Partile contractante**

**SC COSTEA GROUP SRL** cu sediul in CRAIOVA, Str. Dambovita, Bl B 11, Sc 1, Ap 3, email: olteniatur@yahoo.com, Cod Unic de Inregistrare RO 17288600, J 16/435/25.02.2005, cont in lei: RO43 RZBR 0000 0600 0897 7551, Raiffeisen Bank Craiova, cont in euro: RO07BACX0000001518509001 - UniCredit Bank, titulara a Licenta de turism nr. 1276 pentru Agentia de Turism OLTENIA TOUR cu sediul in CRAIOVA, Str. Cerna Bl. a1, Sc. 2, parter, reprezentata prin Nica Pavel Vlad, in calitate de DIRECTOR, denumita in continuare Agentia Si Turistul / Reprezentantul turistului,  
Domnul/ Doamna ..... domiciliat/domiciliată în ....., telefon: ....., posesor/posesoare al/a buletinului/cărtii de identitate (serie/numar) ....., CNP .....  
Email .....

au convenit la încheierea prezentului contract.

**I. Obiectul contractului**

**1.1.** Obiectul contractului 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.

Agentia actioneaza in calitate de intermediar in relatia cu alti furnizori/Prestatori de servicii de calatorie, solicitand /rezervand/achizitionand aceste servicii unice de calatorie pentru Turist.

Agentia, in calitatea sa de intermediar, raspunde fata de Turist pentru executarea necorespunzatoare sau neexecutarea serviciului unic de calatorie de catre Furnizor/Prestator, doar in situatia in care executarea necorespunzatoare sau neexecutarea acestuia se datoreaza culpei exclusive a Agentiei.

Agentia este exonerata de orice raspundere fata de Turist, pentru executarea necorespunzatoare sau neexecutarea serviciului unic de calatorie(inclusiv ca urmare a insolabilitatii, insolventei sau falimentului Furnizorului/Prestatorului) din vina exclusiva a Furnizorului/Prestatorului.

\* serviciu unic de calatorie - se intelege un serviciu de calatorie (transport, cazare, rent-a-car, alte servicii turistice) solicitat/rezervat/achizitionat de Turist prin intermediul Agentiei, in cererii si oferit si/sau prestat de Furnizori/Prestatori terti

**Servicii comandate:**

.....  
.....

Doresc asigurare storno: .....

Doresc asigurare medicala: .....

**II. Incheierea contractului**

**2.1. Contractul se incheie** dupa caz in oricare din urmatoarele situatii:

a) in momentul semnarii lui de catre turist sau prin acceptarea conditiilor contractuale de servicii turistice inclusiv in cazul celor achizitionate la distanta prin mijloace electronice;

b) 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 de până la 30% din prețul pachetului sau plata integrală a contravalorii pachetului, în funcție de data la care turistul solicită serviciile.

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.

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 de comercializare a pachetelor de servicii turistice, respectiv dacă prezentul contract prezentat turistului în modalitățile prevăzute mai sus conține clauzele prevăzute la art. 12 alin. (2) din Ordonanța Guvernului nr. 107/1999 privind activitatea de comercializare a pachetelor de servicii turistice, republicată.

**2.3.** Contractul încetează de drept odată cu finalizarea prestării efective a pachetului de servicii turistice înscris în documentele de călătorie.

### III. Pretul contractului si modalitati de plata

**3.1.** Pretul contractului este de ##BOOKING\_TOTAL## ##BOOKING\_CURRENCY## si se compune din costul serviciilor turistice efective, comisionul Agentiei si 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.

**3.2.** Modalitati de plata:

**3.2.1.** La încheierea contractului se percepe un avans de 30 % din prețul stabilit sau, după caz, plata integrală a contravalorii pachetului de servicii turistice.

**3.2.2.** In cazul in care la incheierea contractului s-a perceput un avans, plata finala se va face astfel:

**a) pentru serviciile turistice care necesita confirmare** din partea prestatorilor, conform termenelor de plată comunicate de Agenție în scris prin bonul de comandă sau alte mijloace de comunicare.

**b) pentru serviciile turistice care nu necesita confirmare** din partea prestatorilor, dupa cum urmeaza:

- 30% cu cel puțin 31 de zile înainte de data prestării serviciilor

- 100% cu cel puțin 21 zile înainte de data prestării serviciilor.

**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 al BNR din ziua emiterii facturii.

**3.4. Plata serviciilor turistice interne (cu locul de desfasurare in Romania)** se poate efectua si cu vouchere de vacanta. Plata serviciilor turistice se face respectand prevederile OUG nr. 8/2009, a normelor metodologice si anexelor acesteia. In cazul in care **turistul renunta la pachetul de servicii turistice achizitionat cu vouchere de vacanta**, agentia ii poate oferi acestuia un pachet de servicii turistice la o valoare initiala, mai putin penalitatile aferente, calculate conform prevederilor capitolului VI pct. 6.1. din prezentul contract, sau ii poate oferi turistului un pachet de servicii turistice la o valoare mai mare fata de pachetul achizitionat initial din care au fost scazute penalitatile aferente prevazute la cap. VI, cu plata diferentei de pret.

**3.5.** Conform OUG nr. 8/2009, in cazul **renuntarii definitive la pachetul de servicii turistice** de catre turist, agentia de turism nu poate restitui turistului contravaloarea voucherelor de vacanta in bani. Voucherele de vacanta pot fi restituite turistului de catre agentia de turism, in cazul renuntarii definitive la pachetul de servicii turistice, doar daca 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 vacanta.

**3.6.** Pachetul de servicii turistice care poate fi achizitionat pe baza voucherelor de vacanta va cuprinde servicii de cazare (minim si obligatoriu), alimentatie publica, transport, tratament balnear, agrement, toate cu locul de desfasurare pe teritoriul Romaniei.

### IV. Drepturile si obligatiile Agentiei

**4.1.** Agentia **se obliga sa furnizeze turistului un bon de comanda**, numai in situatia solicitarii unor pachete de servicii turistice care nu fac parte din oferta proprie/standard a agentiei de turism si care necesita confirmarea rezervarii din partea altor prestatori. In cazul solicitarii unor pachete de servicii turistice care se regasesc in oferta proprie a agentiei de turism, sau in cazul in care exista deja confirmare asupra rezervarii din partea altor prestatori, agentia poate furniza turistului un bon de comanda, daca considera necesar.

**4.2.** În cazul modificării uneia dintre prevederile esențiale ale contractului, cum ar fi: serviciile incluse în pachet, datele de călătorie, modificarea categoriei unității de cazare, Agenția are obligația de a informa turistul cu cel puțin 15 zile înainte de data începerii călătoriei.

În cazurile prevăzute la pct. 4.7 lit. b) și c), informarea se va face în timp util pentru a permite turistului să decidă începerea călătoriei.

**4.3.** În cazul achiziționării unui pachet de servicii turistice având în componență 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 turiștii conform Regulamentului (CE) nr. 261/2004 al Parlamentului European și al Consiliului din 11 februarie 2004 de stabilire a unor norme comune în materie de compensare și de asistență a pasagerilor în eventualitatea refuzului la îmbarcare și anulării sau întârzierii prelungite a zborurilor și de abrogare a Regulamentului (CEE) nr. 295/91, implementat prin Hotărârea Guvernului nr. **1.912/2006**. Orice problemă privind operarea zborului și acțiunile adiacente acestuia intră în competența și responsabilitatea transportatorului, biletul 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 niciun 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 redevențelor și a taxelor aferente serviciilor de aterizare, debarcare/îmbarcare în porturi și aeroporturi, a taxelor de turist ori a cursurilor de schimb valutar 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 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 ce 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 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 ca 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.

**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.

**4.8.** Agenția are obligația să furnizeze în scris turistului sau prin orice mijloace de comunicare electronice convenite în scris cu turistul (e-mail, fax, sms etc.), cu 3 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;

**b)** denumirea, sediul/adresa, numerele de telefon și de fax, adresele de e-mail ale reprezentanței 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 călătoriile minorilor neînsoțiți de părinți, informații care să permită părinților stabilirea unui contact direct cu copilul sau cu responsabilul de la locul cazării copilului;

**d)** obligațiile turistului prevăzute la pct. **5.10**, **5.11** și **5.13**.

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

## **V. Drepturile și obligațiile turistului**

**5.1.** În cazul în care turistul nu poate să participe la călătoria turistică independent de motivele care stau la baza imposibilității de participare, acesta poate să cesioneze contractul 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. În acest caz, 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.

Responsabilitatea încheierii contractului de cesiune revine, după caz, fie cedentului, fie cesionarului, și niciodată agenției de turism (debitorului cedat). 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.** În cazul sejururilor de odihnă și/sau de tratament cu locul de desfășurare în România, turistul are obligația să respecte următorul program de acordare a serviciilor: cazarea se face, de regulă, la ora 18,00 a zilei de intrare și se termină, de regulă, la ora 11,00 a zilei de ieșire înscrise pe documentele de călătorie (voucher, bilet de odihnă și/sau tratament, bilet de excursie etc.). Eventualele costuri suplimentare generate de neeliberarea spațiilor de cazare până cel târziu la orele specificate mai sus cad în sarcina exclusivă a turistului.

**5.3.** În cazul în care prețurile stabilite în contract sunt majorate cu peste 10%, indiferent de motivele majorării, turistul poate rezilia/denușa unilateral contractul fără nicio obligație față de Agenție, acesta având dreptul la rambursarea imediată de către Agenție a sumelor plătite, inclusiv comisionul.

**5.4.** Turistul este obligat să comunice Agenției în termen de 5 zile calendaristice de la primirea înștiințării prevăzute la cap. IV pct. 4.2 modificarea prevederilor esențiale ale contractului sau în timp util înainte de începerea călătoriei, iar în cazul în care se aplică clauzele prevăzute în cap. IV pct. 4.7 lit. b) și c), hotărârea sa de a opta pentru:

**a)** rezilierea/denușarea unilaterală a contractului fără plata penalităților; sau

**b)** acceptarea noilor condiții ale contractului.

**5.5.** În cazul în care turistul decide să participe la călătoria asupra căreia s-au operat modificări în condițiile cap. IV pct. 4.2 se consideră că toate modificările au fost acceptate și turistul nu poate solicita despăgubiri ulterioare datorate modificărilor de acest tip.

**5.6.** În cazul în care turistul reziliază/denușă unilateral contractul în temeiul pct. **5.4** sau Agenția anulează călătoria turistică înaintea datei de plecare, turistul are dreptul:

**a)** să accepte la același preț un alt pachet de servicii turistice de calitate echivalentă sau superioară, propus de Agenție;

**b)** să accepte un pachet de servicii turistice de calitate inferioară propus de Agenție, cu rambursarea imediată a diferenței de preț, în sensul rambursării diferenței de preț dintre cele două pachete turistice, la momentul încheierii noului contract de prestare de servicii;

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

**5.7.** În toate cazurile menționate la pct. **5.6**, turistul are dreptul să solicite Agenției și o despăgubire, al cărei quantum poate fi stabilit prin acordul comun al părților sau în baza unei hotărâri a instanței de judecată, 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 oricărui efort depus, în aceasta nefiind incluse suprarezervările, caz în care responsabilitatea revine companiei aeriene sau unității de cazare) sau unor cauze dintre cele prevăzute la cap. IV pct. **4.7** lit. b);

**c)** anularea s-a făcut din vina turistului.

**5.8.** Turistul are dreptul să rezilieze/denunțe unilateral în orice moment, în tot sau în parte, contractul, iar în cazul în care rezilierea/denunțarea unilaterală îi este imputabilă este obligat să despăgubească Agenția pentru prejudiciul creat acesteia, conform prevederilor cap. VI, cu excepția cazurilor de forță majoră definite conform legii. Despăgubirea se poate ridica la maximum prețului pachetului de servicii turistice contractat.

**5.9.** În cazul în care turistul alege să se mute la un alt hotel decât cel contractat inițial și achitat, responsabilitatea financiară a renunțării îi aparține. Agenția va rezolva cerințele turistului în limita posibilităților, eventualele diferențe de preț urmând a fi suportate de către turist.

Dacă turistul solicită nemotivat schimbarea hotelului, structurii camerelor sau a oricăroră dintre servicii, aceasta echivalează cu rezilierea/denunțarea unilaterală a contractului, cu aplicarea penalităților prevăzute la cap. VI la momentul respectiv și încheierea unui nou contract.

**5.10.** 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.

**5.13.** Turistul este obligat să prezinte la recepția unității hoteliere actele sale de identitate, precum și documentul de călătorie eliberat de agenție (voucher, bilet de odihnă și/sau de tratament, etc.), în vederea acordării serviciilor turistice. În cazul în care turistul beneficiază de bilete de odihnă și tratament, este obligat să prezinte la recepția unității hoteliere bilet de trimitere de la medicul de familie și dovada plății contribuțiilor pentru asigurări sociale, la zi.

**5.14.** Turistul ia la cunoștință că serviciile pe care le achiziționează fără ca acestea să facă parte din contractul cu agenția de turism, sunt în strictă responsabilitate a prestatorului local, sunt guvernate de legislația țării de destinație, iar agenția de turism nu are nici o responsabilitate asupra prestațiilor în cauză.

**5.15.** Dacă pentru efectuarea călătoriei este necesară îndeplinirea de către turist a unor formalități suplimentare (de ex. călătoria împreună cu minori, situația în care numele turistului este schimbat ca urmare a căsătoriei/desfacerii ei, etc.), acesta are obligația de a îndeplini toate cerințele legale. Pentru o informare optimă, Agenția recomandă și consultarea site-ului Politiei de Frontiera. În cazul în care turistul nu își respectă obligația de a se informa cu privire la condițiile de călătorie (de ex. necesitatea obținerii vizei, necesitatea de a avea pasaport sau/si carte de identitate sau orice alte documente suplimentare - enumerarea fiind exemplificativa), Agenția este exonerată de orice răspundere în cazul imposibilității efectuării călătoriei.

**5.16.** Agenția de turism recomandă turistilor contactarea acesteia cu 24 ore înainte de plecare pentru reconfirmarea detaliilor de îmbarcare (orar de zbor, loc îmbarcare, etc.).

**5.17.** În cazul în care o singură persoană angajează servicii pentru un număr mai mare de turiști, condițiile contractuale se extind în mod automat asupra întregului grup pentru care au fost achitate serviciile.

**5.18.** Turistul este obligat să folosească mijloacele de transport, camera de hotel și bunurile din dotarea acesteia ca un bun proprietar și potrivit destinației lor. Agenția nu se face vinovată de eventualele pagube produse sau vătămări suferite de turist ca urmare a nerespectării acestuia aliniat.

**5.19.** Turistul are obligația să respecte locul, data și ora plecării atât la dus cât și la întors, precum și locurile, datele și orele stabilite pe parcursul programului turistic contractat. Toate cheltuielile și daunele produse ca urmare a nerespectării de către turist a prevederilor privind locurile de întâlnire și orele, vor fi suportate de către acesta.

**5.20.** 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.

## **VI. Renunțări, penalizări, despăgubiri**

**6.1.** 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:

**6.1.1.** În cazul **serviciilor turistice externe**, penalizările sunt de:

- a)** 50 % din pretul pachetului de servicii, dacă renunțarea se face cu mai mult de 31 zile calendaristice înainte de data plecării;
- b)** 70 % din pretul pachetului de servicii, dacă renunțarea se face în intervalul 16 - 30 de zile calendaristice înainte de data plecării;
- c)** 100 % din pretul pachetului de servicii, dacă renunțarea se face într-un interval mai mic de 16 zile calendaristice înainte de plecare sau pentru neprezentarea la program.
- d)** 100 % din pretul pachetului de servicii, în cazul în care turistul a achiziționat pachetul de servicii turistice din cadrul programelor speciale de tip Early Booking, Black Friday, Last minute, sau alte programe similare indiferent de data la care turistul solicită renunțarea.

**6.1.2.** În cazul **serviciilor turistice interne**, penalizările sunt de:

- a)** 50 % din pretul pachetului de servicii, dacă renunțarea se face cu mai mult de 31 zile calendaristice înainte de data plecării;
- b)** 70 % din pretul pachetului de servicii, dacă renunțarea se face în intervalul 16 - 30 de zile calendaristice înainte de data plecării;
- c)** 100 % din pretul pachetului de servicii, dacă renunțarea se face într-un interval mai mic de 16 zile calendaristice înainte de plecare sau pentru neprezentarea la program.
- d)** 100 % din pretul pachetului de servicii, în cazul în care turistul a achiziționat pachetul de servicii turistice din cadrul programelor speciale de tip Early Booking, Black Friday, Last minute, sau alte programe similare indiferent de data la care turistul solicită renunțarea.

**6.1.2.1.** În cazul în care plata pentru serviciile turistice interne a fost făcută parțial sau integral cu vouchere de vacanță, penalizarea se va deduce în primul rând din valoarea voucherelor de vacanță. Dacă penalizarea este mai mare decât valoarea voucherelor, diferența care depășește valoarea voucherelor de vacanță se va reține din valoarea achitată prin alte instrumente de plată. În cazul în care valoarea voucherelor de vacanță este mai mare decât valoarea penalizării, diferența nu se restituie nici în vouchere și nici în numerar în cazul în care turistul nu dorește un alt serviciu turistic.

Dacă turistul își manifestă dorința de a achiziționa un alt serviciu turistic, pentru o perioadă ulterioară, atunci diferența dintre valoarea voucherelor și valoarea penalizării se va utiliza pentru acest nou serviciu. Termenul în care turistul poate solicita noul pachet de servicii turistice este de maxim 1 lună de la data rezilierii/denunțării unilaterale a contractului / renunțarea la serviciile turistice inițiale. În cazul în care turistul nu își exprimă opțiunea în această perioadă, Agenția de turism nu îi 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 rezervarile 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 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 efectuarii calatoriei nu sunt conforme normelor legale, bagajele si/sau continutul acestora nu sunt conforme conditiilor de calatorie etc. sau este in imposibilitatea de a parasii teritoriului 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 deficientele 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 turoperatorului).
- 7.2.** 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 30 zile calendaristice, sa comunice turistului despagubirile care i se cuvin, dupa caz. Vor fi luate in considerare numai reclamatii facute in nume personal. Nu vor fi acceptate reclamatii facute in numele mai multor persoane la finalul programului, despre care AGENTIA nu a fost informata in scris la data producerii evenimentului.

## **VIII. Asigurari**

- 8.1.** Turistul este asigurat în cazul insolvenței sau a falimentului Agenției la Societatea de Asigurari OMNIASIG VIENA INSURANCE GROUP SA cu sediul in CRAIOVA, str. Ion Miorescu, Bl. U parter, jud. Dolj, Fax: 0251411201, conform Politei de Asigurare seria I nr.52756 valabila 23/01/2019 - 22/01/2020.
- 8.2.** Conditiiile in care turistul va fi despagubit de catre societatea de asigurare sunt:
- 8.2.1.** In cazul in care Agentia nu efectueaza repatrierea turistului, acesta are obligatia de a anunta imediat societatea de asigurare prin telefon, fax sau e-mail. In aceasta situatie societatea de asigurare nu are obligatia de a achita imediat contravaloarea cheltuielilor de repatriere, ci de a le rambursa dupa intoarcerea turistului in Romania, in conditiile politei de asigurare incheiate intre Agentie si societatea de asigurare.
- 8.2.2.** In cazul in care turistul solicita Agentiei contravaloarea sumelor achitate si/sau a cheltuielilor de repatriere, acesta trebuie sa trimita documentele justificative catre Agentie prin scrisoare recomandata cu confirmare de primire. Turistul are obligatia sa pastreze fotocopii de pe respectivele documente justificative. Turistul poate solicita Agentiei rambursarea sumelor achitate si/sau a cheltuielilor de repatriere in termen de 15 (cincisprezece) zile calendaristice de la data incheierii derularii pachetului de servicii turistice sau de la data repatrierii.
- 8.2.3.** Turistul are obligatia de a notifica societatii de asigurare, prin scrisoare recomandata cu confirmare de primire, in legatura cu solicitarea adresata Agentiei privind rambursarea sumelor achitate si/sau a cheltuielilor de repatriere, in termen de 5 (cinci) zile calendaristice de la data confirmarii de primire prevazute la cap. VIII pct. 8.2.2.
- 8.2.4.** In cazul in care, in termen de 15 (cincisprezece) zile calendaristice de la data confirmarii de primire a documentelor justificative de catre Agentie, turistul nu a primit sumele solicitate de la aceasta, are loc evenimentul asigurat.
- 8.2.5.** In termen de 10 (zece) zile calendaristice de la data producerii evenimentului asigurat, turistul are obligatia de a transmite societatii de asigurare, prin scrisoare recomandata cu confirmare de primire, cererea de despagubire insotita de documentele justificative.
- 8.2.6.** Documentele justificative constau in principal in:
- a) contractul de comercializare a pachetului de servicii turistice;
  - b) confirmarile de primire precizate la pct. 8.2.2, 8.2.3 si 8.2.5 din prezentul capitol;
  - c) fotocopiiile de pe documentele de plata a avansului (chitante, ordine de plata etc.), in cazul cererilor de rambursare a sumelor achitate de turist;
  - d) fotocopiiile de pe documentele de transport si cazare, in cazul cererilor de rambursare a cheltuielilor de repatriere.
- Societatea de asigurare are dreptul sa solicite turistului si alte documente justificative.
- 8.2.7.** Despagubirea nu poate depasi suma achitata de turist in contractul de comercializare a pachetului de servicii turistice, precum si sumele necesare repatrierii acestuia, cu respectarea prevederilor legale in vigoare.
- 8.2.8.** Despagubirea va fi platita in termen de 30 (treizeci) de zile calendaristice de la data primirii de catre societatea de asigurare a documentelor justificative de la turist.
- 8.2.9.** In cazul in care dupa plata despagubirii, Agentia plateste debitul catre turist, acesta are obligatia de a restitui asiguratorului despagubirea primita, in termen de 5 (cinci) zile lucratoare de la data primirii de la Agentie a sumelor reprezentand debitul.
- 8.2.10.** 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, a unui contract de asigurare pentru bagaje, a unui contract de asigurare pentru servicii medicale la destinatie ori a unei asigurari storno sau altor tipuri de asigurari de calatorie. Agentia recomanda incheierea unei asigurari storno pentru acoperirea eventualelor penalitati de anulare. Turistul se poate informa in agentii despre cazurile acoperite de asigurarea storno, aceasta putand fi incheiata in agentia de turism de unde acesta a achizitionat pachetul de servicii turistice.

**8.3.** Agentia nu se face vinovata de eventuala nerespectare a obligatiilor stipulate in politele de asigurare contractate prin intermediul Agentiei, deoarece aceasta este doar intermediar intre turist si asigurator.

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

- a) voucherul, biletul de odihna/tratament, biletul de excursie, bonul de comanda, dupa caz;
- b) programul turistic, in cazul actiunilor turistice;
- c) cataloage/pliante/oferte/alte inscrisuri/etc. ale Agentiei puse la dispozitia turistului, in format tiparit sau pe suport electronic.

**X. Dispozitii finale**

**10.1.** Prezentul contract a fost incheiat in doua exemplare, cate unul pentru fiecare parte.

**10.2.** 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.

**10.3.** Toate unitatile de cazare, precum si mijloacele de transport sunt clasificate de catre organismele abilitate ale tarilor de destinatie, conform procedurilor interne si normativelor locale acolo unde acestea exista, care difera de la o tara la alta si de la un tip de destinatie la altul.

**10.4.** Turistul declara ca Agentia de turism l-a informat complet cu privire la conditiile de comercializare a pachetelor de servicii turistice in conformitate cu prevederile Ordonantei Guvernului nr. 107/1999. Prin semnarea acestui contract, sau prin acceptarea pachetelor de servicii turistice inclusiv in cazul celor achizitionate la distanta prin mijloace electronice, turistul isi exprima acordul si luarea la cunostinta cu privire la conditiile generale de comercializare a pachetelor de servicii turistice, in conformitate cu oferta Agentiei de turism. Totodata turistul consimte ca oricare din comunicările/informările Agentiei sa ii fie trimise prin posta/email/fax, la adresele/numerele indicate in preambulul prezentului contract.

**10.5.** Agenția respectă Regulamentul European privind protecția persoanelor fizice în ceea ce privește prelucrarea datelor cu caracter personal și privind libera circulație a acestor date, precum și prevederile Legii 677/2001 pentru protecția persoanelor cu privire la prelucrarea datelor cu caracter personal și libera circulație a acestor date.

**10.6.** Litigiile aparute intre parti se rezolva pe cale amiabila, in caz contrar partile inteleg sa se adreseze instantelor de judecata competente.

**10.7.** Contractul va fi interpretat conform legilor din Romania.

Denumirea,

SC COSTEA GROUP SRL

AGENTIA DE TURISM OLTENIA TOUR

Reprezentant: .....

Turist,

.....

Semnatura

.....

