

**CONTRACT**  
**de comercializare a pachetelor de servicii turistice**  
**Nr. .... din .....**

**Părțile contractante**

**SC VISE & VIZE FACTORY SRL** cu sediul social în Str Erou Plutonier Radulescu Nr 22, Breaza, Jud Prahova înregistrată la Oficiul Național al Registrului Comerțului J29 /2095/ 2018, Cod unic de înregistrare 40011785, titulară a Licenței de turism nr. 70/24.05.2022 (Licența afișată pe site-ul [www.visesivize.ro](http://www.visesivize.ro)), telefon 0724596096, reprezentată prin Monica Ardelean în calitate de Director General.

și turistul/reprezentantul turistului,

**Dna/ Dl.....** cu domiciliul în ....., posesor al buletinului/cărții de identitate Seria nr . , eliberat/eliberată de ....., au convenit la încheierea prezentului contract.

**I. Obiectul contractului**

Obiectul contractului îl constituie vânzarea de către Agenție a pachetului de servicii turistice înscris în voucher, bilet de odihnă tratament, bilet de excursie, anexat la prezentul contract, și eliberarea documentelor de plată.

**II. Servicii contractate:....Pachet ... Destinația, Nume Hotel, Categorie, Tip camera, Tip Transport, Tip masa**

**III. Prețul și modalitățile de plată.**

1. Prețul total al prezentului contract este de conform facturii care este anexată prezentului contract.  
Dacă prețul contractului este în devize, acesta se poate achita și în lei, la cursul de cumpărare EUR al Bancii Transilvania din ziua emiterii facturii

**IV. Drepturile și obligațiile Agenției**

1. 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 plecării. Apariția cu mai puțin de 15 zile înainte de plecare a unor situații neprevăzute de Agenție și care nu pot fi determinate de aceasta cum ar fi, dar fără a limita: modificarea orarului de zbor sau a companiei aeriene; modificarea taxelor de aeroport ; schimbarea hotelului la aceeași categorie de clasificare; în cazul grupurilor neîndeplinirea numărului minim ; neobținerea vizelor pentru toți participanții la excursie, determină Agenția de a informa în cel mai scurt timp turistii pe orice cai de comunicare ( tel ; fax ; mail), de la luarea la cunoștință a modificărilor intervenite. Astfel de situații nu pot reprezenta motiv de retragere, modificarea esențială a prevederilor contractuale și implicit rezilierea/anularea contractului.
2. 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 ale cursurilor de schimb valutar aferente pachetului de servicii turistice contractat.
3. 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.În cazul în care furnizorul nu poate onora serviciile turistice, sau din cauza unor probleme tehnice, turistul trebuie să fie cazat în alt hotel, ne obligăm să găsim o variantă similară sau superioară cu cel solicitat .
4. 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 (modificări de orar sau de itinerar, întârzieri în traficul mijloacelor de transport etc.).
5. În situația de supraz rezervare (overbooking) a unui hotel, determinată de activitatea hotelierilor, înainte sau după începerea călătoriei, Agenția este obligată să ofere o altă variantă de hotel în aceeași zonă sau într-o zonă cât mai 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, turistul are dreptul să accepte varianta propusă sau poate anula cazarea fără penalizări, fără însă a avea dreptul de a solicita despăgubiri suplimentare. Prevederile clauzei, menționate la art.III, alin 5 nu se aplică biletelor de transport aerian/rutier.
6. Agenția are obligația să furnizeze în scris turistului, în termen de 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 în contract;

- b) denumirea, sediul/adresa, numerele de telefon și de fax ale reprezentanței locale a organizatorului și/sau a detailistului ori, în lipsa acesteia, 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.
7. Agenția nu este răspunzătoare pentru prejudiciile cauzate turistilor ca urmare a modificării orarelor de zbor, neimbarcări, întârzieri, anulari, pierderi de bagaje, neexecutarea transportului, executarea în alte condiții decât cele stabilite, vătămarea integrității corporale, moartea precum și a altor împrejurări, pentru care răspunderea aparține transportatorului conform prevederilor art. 1955-2008 Cod Civil. Biletul de avion/transport reprezintă contractul de transport prin care o parte numită transportator, se obligă cu titlu principal, să transporte o persoană sau un bun dintr-un loc în altul, iar acesta se dovedește prin documentele de transport precum scrisoare de trăsura, recipisa de bagaj, foaie de parcurs, conoasament, tichet ori legitimație de calatorie sau alte asemenea, de la caz la caz. ( art. 1956 Cod civil).
8. Biletul de avion/transport reprezintă proprietatea exclusivă a transportatorului (Companie aeriană/Companie de transport rutier, feroviar, naval...etc) iar, în timpul transportului, calatorul este obligat să se supună măsurilor luate potrivit dispozițiilor legale de către prepușii transportatorului.
9. Modificarea orarului de zbor/transport nu este răspunderea agenției, acesta decizie aparținând Companiilor de transport. Agenția va informa turistii cu privire la orice modificări survenite în orarul de zbor/transport imediat ce le sunt aduse la cunoștință de către Companiile de transport aceste modificări.
10. Turistul are obligația de a suna cu 24 de ore înainte de plecare pentru reconfirmarea orelor de zbor. În caz contrar firma,agențul nu sunt răspunzători pentru eventualele modificări ale orelor de zbor.
11. Clasificarea unităților de cazare precum și a mijloacelor de transport este responsabilitatea exclusivă a autorităților din țara respectivă.
- 12. Agenția nu este răspunzătoare pentru pierderea transferurilor de grup sau individuale, în cazul în care turistul nu se prezintă în maxim 30 de minute la locul imbarcării, ca urmare a întârzierilor datorate reținerilor la vamă din motive ce țin de persoana acestuia, sau pentru motive care pot surveni în urma procedurilor de zbor ale companiei aeriene.
- V. Drepturile și obligațiile turistului**
1. În cazul în care turistul nu poate să participe la calatoria turistică, acesta poate să ceseze 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 înainte de data de plecare.
  2. În acest caz Agenția reziliază contractul cu turistul care cesează contractul și încheie un alt contract cu noul turist. Pentru călătoriile individuale, în cazul în care mijlocul de transport este avionul, transferul poate fi efectuat numai dacă există posibilitatea transferării locului de zbor.
  3. Turistul care cedează pachetul sau de servicii, precum și cesionarul sunt responsabili, în mod solidar, de plata pretului calatoriei și a eventualelor costuri suplimentare aparute cu ocazia acestei cedări.
  4. În cazul sejururilor de odihnă și/sau de tratament, turistul are obligația să respecte programul de acordare a serviciilor în România, respectiv: în stațiunile de pe litoral, cazarea se face la ora 18,00 a zilei de intrare și se termină la ora 12,00 a zilei înscrise pe voucher ori pe biletul de odihnă și/sau de tratament; în stațiunile din țară, altele decât cele de pe litoral, cazarea se face începând cu ora 12,00 a zilei de intrare și se termină cel târziu la ora 12,00 a zilei înscrise pe bilet.
  5. 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.
- 5.1. Turistul este obligat să comunice Agenției, în termen de 5 zile calendaristice de la primirea înștiințării prevăzute la cap. IV pct. 1, hotărârea sa de a opta pentru:
- a) rezilierea contractului fără plata penalităților; sau
  - b) acceptarea noilor condiții ale contractului.
- 5.2. În cazul în care turistul reziliază contractul conform prevederilor art. V alineatul 5.1 sau Agenția anulează călătoria turistică înainte de data 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;
  - c) să i se ramburseze imediat toate sumele achitate în virtutea contractului.
- 5.3. În toate cazurile menționate 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.
6. 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, ca urmare a rezilierii, cu excepția cazurilor de forță majoră definite conform legii.

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

7. 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.
8. 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.
9. Turistul are obligația de a se informa și de a respecta prevederile legale cu privire la regimul pasapoartelor și al vizelor. Agenția nu se face răspunzătoare de nerespectarea acestor prevederi.
10. Pentru turiștii care solicită obținerea vizei de către Agenție, o dată cu taxa de viza se va achita și o taxă de curierat în cuantum de 20 Ron. Taxele nu se restituie în cazul în care turistul nu obține viza.
11. Condițiile contractului se extind asupra tuturor persoanelor înscrise de către persoana care a contractat serviciile turistice.
12. 12. Toți turiștii trebuie să se asigure înainte de plecarea în afara granițelor țării că documentele de călătorie (Pașaport sau Carte de Identitate) sunt valabile. Dacă turistul trebuie să efectueze formalități suplimentare pentru călătoria împreună cu un minor sau pentru situația schimbării numelui ca urmare a căsătoriei/desfăcerea căsătoriei sau alte situații, acesta are obligația îndeplinirii tuturor cerințelor legale, conform legislației în vigoare. Agenția recomandă consultarea următoarelor site-uri: [www.politiadefrontiera.ro](http://www.politiadefrontiera.ro) (condiții de călătorie); [www.mae.ro](http://www.mae.ro)
13. Agenția nu se face răspunzătoare pentru refuzul autorităților de acordare a accesului turiștilor în țara de destinație, decizia aparținând acestora, iar contravaloarea sejurului achitat fiind nerambursabilă.

#### VI. 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) **20% din prețul pachetului de servicii, dacă renunțarea se face după confirmarea fermă a serviciului turistic și plecarea este cu mai mult de 30 de zile după rezervare.**
  - b) **100% din prețul pachetului turistic dacă renunțarea se face cu mai puțin de 31 de zile înainte de plecare sau pentru neprezentarea la program.**
  - c) Pentru Programele pentru Seniori penalizare - 50% din costul excursiei pentru retragere de la data confirmării pachetului.
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 ștampilate de reprezentantul organizației sindicale.
3. Pentru rezervările cu EARLY BOOKING (Înscrieri Timpurii) se aplică reguli speciale conform fiecărei oferte în parte.
4. Pentru biletele de avion, condițiile de modificare și anulare se anunță la momentul cumpărării biletului.
5. Modificarea/schimbarea numelui pasagerului pt. biletul de avion/transport presupune o nouă rezervare la tariful disponibil în acel moment după anularea biletului inițial cu taxa prevăzută/impusă de linia aeriană. Neacceptarea condițiilor existente duce la penalizări de 100% și rezilierea de drept a contractului.
6. Modificarea/schimbarea numelui unui turist la hotelul ales presupune achitarea unei taxe/penalizări în funcție de condițiile hotelului/furnizorului.
7. 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 acestora.
8. 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.
9. 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.
10. Turistul trebuie să depună 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.
11. Agenția va acorda despăgubiri în funcție de gradul de nerespectare a obligațiilor din contract.

#### VII. 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 se va transmite prompt atât Agenției, cât și prestatorului de servicii turistice (conducerii hotelului, restaurantului).
2. 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 maximum 5 zile calendaristice de la încheierea călătoriei. În

cazul in care Agentia constata in urma analizei sesizarii ca aceasta este intemeiata, urmeaza ca în termen de 30 de zile calendaristice, să comunice turistului despăgubirile care i se cuvin.

3. Agentia isi rezerva dreptul de a nu lua in considerare reclamatii formulate ulterior incheierii excursiei, daca acestea nu au fost sesizate mai intai la hotel/prestatorul de servicii sau ghid (dupa caz).

#### **VIII. FORȚA MAJORĂ**

1. Daca o situatie calificata drept forta majora impiedica sau intarzie, partial sau total, executarea prezentului contract de catre oricare dintre parti, partea afectata va fi exonerata de indeplinirea obligatiilor, dar numai la nivelul si pe durata pentru care indeplinirea obligatiilor a fost impiedicata sau stanjenita de situatia de forta majora.
2. Sunt considerate cauze de forta majora impejurarile independente de vointa partilor, survenite dupa incheierea contractului, imprezibile si de neinlaturat si care atrag imposibilitatea absoluta de executare totala sau partiala a obligațiilor contractuale, astfel cum sunt prevazute de legislatia in vigoare.
3. Partea contractanta care invoca forta majora are obligatia ca in termen de 5 zile de la aparitia ei s-o aduca la cunostinta celeilalte parti printr-o notificare scrisa.
4. Partea care se afla in imposibilitatea executarii obligatiilor contractuale din cauza producerii unui eveniment de forta majora are obligația de a lua masurile necesare in vederea limitarii consecintelor.
5. Atunci cand forta majora depaseste 15 zile, prezentul contract poate fi reziliat din initiativa oricareia dintre parti, cu acordarea unui preaviz de 10 zile.

#### **IX. Asigurări**

1. Facultativ, turistul are posibilitatea încheierii unui contract de asigurare facultativa, care să acopere taxele de transfer, sau a unei asigurari storno facultative care sa acopere toate cheltuielile pentru orice situatii ivite inainte de plecarea in calatorie (în caz de accidente, de boală sau deces ... etc), ori a unui contract de asigurare pentru bagaje.

#### **X. 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) bonul de comandă;
- d) documentele de călătorie vor fi înmânate turistului, după achitarea integrala a serviciilor solicitate cu 48 de ore înainte de plecare, exceptie facand inmanarea documentelor pe aeroport cu informarea prealabila a turistului.

#### **XI. Dispoziții finale**

- Prezentul contract a fost încheiat în două exemplare, câte unul pentru fiecare parte.
- 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.

Prin furnizarea datelor Dvs. personale, intelegeti si sunteti de acord cu transferarea acestora catre companiile colaboratoare, partenerii agentiei din tara si/sau din strainatate sau la solicitare catre autoritatile competente sau instante de judecata.

Agentia,  
VISE & VIZE FACTORY SRL

Turist,