

# CONTRACT

## cadru de comercializare a pachetelor de servicii turistice

nr. .... din .....

### Partile contractante:

Quattro Travel cu sediul in bl. Tomis nr.111, Constanta, CIF RO31501966, inregistrata la Registrul Comertului sub nr. J13/859/2013, telefon 0241.66.15.46, fax 0241.61.48.33, email contact@quattro-travel.ro, reprezentata prin ....., Licenta de turism Nr. 1697/08.04.2019, numita in continuare **Agentie**, pe de o parte,

### Si Turistul

....., adresa ..... CNP ..... , BI/CI ..... , telefon .....

pe de alta parte.

### I. Obiectul contractului

Il constituie vanzarea de catre **Agentie** a pachetului de servicii turistice organizat de catre ....., asa cum este acesta detaliat in voucher/bilet de odihna/tratament/bilet de excursie anexat la prezentul contract. Agentia organizatoare este: .....

### II. Servicii contractate / numar de persoane

Statusul rezervarii / comenzii in momentul incheierii contractului (confirmata, neconfirmata - in curs de confirmare): .....

1. Pretul total al contractului este de ..... si cuprinde costul serviciilor turistice efective, comisionul **Agentiei** si T.V.A.

Avansul este de ....., iar plata finala se face pana la data de .....

In cazul in care turistul doreste sa achite in alta valuta decat cea in care este exprimat pretul pachetului de servicii, se percepe un comision de risc

valutar de 2% fata de cursul BNR din ziua in care se face incasarea.

### **III. Drepturile si obligatiile Agentiei**

1. In cazul in care **Agentia** este nevoita sa modifice una din prevederile esentiale ale contractului, are obligatia sa informeze turistul inaintea plecarii.

2. **Agentia** poate sa modifice pretul contractului, in sensul majorarii si micșorarii, dupa caz, numai daca modificarea are loc ca urmare a variatiilor costurilor de la furnizorii de servicii cazare si/sau 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 valutar aferente pachetului de servicii turistice contractat. In situatia de suprarezervare (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 suprarezervare (overbooking) este anunta 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 de a avea dreptul de a cere despagubiri suplimentare.

3. 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:

a) sa ofere turistului alternative corespunzatoare in 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 in timpul calatoriei turistice;

c) 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 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) cand neindeplinirea sau indeplinirea defectuoasa a obligatiilor asumate prin contract se datoreaza turistului;

b) cand 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).

5. **Agentia** are obligatia sa furnizeze in scris turistului, inaintea datei plecarii, urmatoarele informatii:

a) 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;

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

c) 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. Conform reglementarilor in vigoare, minorii trebuie sa indeplineasca urmatoarele conditii pentru a fi lasati sa iasa din tara:

- sa calatoreasca cu cel putin un adult insotitor;
- sa aiba acordul ambilor parinti (sau al parintelui care nu-i insoteste) legalizat la notariat;
- adultul care-i insoteste, in cazul in care acesta nu este unul dintre parinti, trebuie sa aiba cazier judiciar pe care sa-l prezinte la frontiera.

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

1. In cazul in care turistul nu poate sa participe la calatoria turistica acesta poate sa ceseze 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 ceseaza contractul si incheie un alt contract cu noul turist. Pentru calatoriile individuale, care implica sau nu mijlocul de transport cu avionul, transferul poate fi efectuat numai daca exista posibilitatea transferarii locului de zbor, sau daca sistemul de rezervari permite acest lucru (exemple de sisteme de rezervari: Dertour, Amadeus, Tui, Neckerman, etc.). **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.

2. In cazul sejururilor de odihna si / sau tratament, turistul are obligatia sa respecte programul de acordare a serviciilor in Romania, respectiv: in statiunile de pe litoral, cazarea se va 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. 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.

4.1. **Turistul** este obligat sa comunice **Agentiei**, in termen de 5 zile calendaristice de la primirea instiintarii prevazute la cap. III pct. I, hotararea sa de a opta pentru:

- a) rezilierea contractului fara plata penalitatilor, sau
- b) acceptarea noilor conditii ale contractului.

4.2. In cazul in care **Agentia** anuleaza calatoria turistica inaintea 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 in virtutea contractului.

4.3. In toate cazurile mentionate turistul are dreptul sa solicite **Agentiei** si o despagubire pentru neindeplinirea prevederilor contractului initial, cu exceptia cazurilor in care:

- a) anularea s-a facut datorita nerealizarii numarului minim de persoane mentionate in contract, iar **Agentia** a informat turistul cu cel putin 15 zile calendaristice premergatoare datei plecarii;

b) 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):

c) anularea s-a facut din vina turistului.

5. **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 acestea echivaleaza cu rezilierea contractului, cu aplicarea penalitatilor legale la momentul respectiv, si incheierea unui nou contract.

6. **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**.

7. 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.

## **V. Renutari, 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:

Conditii anulare

Din momentul rezervarii penalizare pentru retragere este de .....  
Incepand cu data de ..... penalizarea pentru retragere este de  
..... din C/V totala a pachetului de servicii turistice.

2. Pentru biletele de odihna si / sau de tratament cumparate prin organizatii sindicale. **Agentia** va face restituirii 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 se vor retine toate taxele achitate de **Agentie** prestatorilor directi, precum si cheltuielile de operare proprii acesteia.

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 aceasta, 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) In aceasta situatie, **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** urmeaza ca, in termen de 30 zile calendaristice, sa comunice turistului, in scris, raspunsul.

## **VII. Asigurari**

Turistul este asigurat pentru rambursarea cheltuielilor de repatriere si/sau a sumelor achitate de el in cazul insolvabilitatii sau a falimentului Agentiei la Societatea de Asigurare S.C. OMNIASIG S.A., Str. Tudor Vladimirescu nr. 21, Constanta, telefon: 0241685810. Nr. Polita: Seria I Nr. 52339/ 03.04.2020, valabilitate 05.04.2020-04.04.2021. 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 ce constituie anexa la contract 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 originale, 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, aproba cu modificari si completari prin Legea nr.631 /2001, cu modificarile ulterioare. 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. 63/2001 cu modificarile ulterioare.

### **Mentiuni speciale**

1. Companiile aeriene isi rezerva dreptul de a modifica orarul de zbor, caz in care agentia de turism nu isi asuma responsabilitatea pentru eventualele intarzieri care presupun costuri suplimentare.
2. Modificare orarului de zbor nu poate prezenta motiv de anulare a contractului din partea turistului.
3. Este posibil ca orarul de zbor sa nu fie in conexiune cu programul zilei hoteliere si nici cu programul meselor de la hotel. Prin urmare nu se pot solicita despagubiri agentiei in cazul in care se pierde mese sau timpul petrecut la hotel este influentat de programul zborului (ex. plecare in prima zi seara cu retur in ultima zi dimineata).
4. Prima si ultima zi a excursiilor/sejururilor sunt de regula stabilite pentru transportul la/de la destinatie si nu pentru vacanta propriuzisa.
5. Ora pentru inceperea si terminarea zilei hoteliere este in general ora 12:00. In cazul in care zborul de retur este seara, turistul poate sta in camera dupa ora 12:00 doar in cazul in care solicita acest lucru la

receptie. Eventualele costuri suplimentare generate de sederea in camera dupa ora 12:00 vor fi platite de turist direct la receptie.

6. Eventualele modificari ale locului/orei de plecare/intoarcere, vor fi comunicate turistilor telefonic sau prin orice alte mijloace (ex: fax, email, sms).

Turistul ..... reprezentant pe proprie raspundere declar ca reprezinta cu puteri depline in conditiile prezentului

contract toti turistii inscrisi in bonul de comanda si semnez prezenta atat in numele meu cat si in numele acestora.

**Doresc** asigurare storno.

**NU** doresc asigurare storno.

**Agentia,**

**QUATTRO TRAVEL SRL**

**Reprezentant** .....

**Turist,**

.....

Am primit un exemplar al programului turistic ca anexa.