

## CONTRACT

de comercializare a pachetelor de servicii turistice Nr. \_\_\_\_\_ din data de \_\_\_\_\_

Partile contractante:

**SC TUR SORENA SRL** cu sediul in Focsani, Jud.Vrancea, str.George Cosbuc nr.2 ap.3, parter, inregistrata la Oficiul Registrului Comertului sub nr. J39/681/2004, avand cod fiscal RO16771478, titular a licentei de turism nr.831- agentie de turism intermediara, cont IBAN lei RO21BTRL04001202S71688XX, cont IBAN eur RO93BTRL04004202S71688XX deschise la Banca Transilvania Focsani, tel.0237-213140, tel.mobil 0762 667655, reprezentata prin Nicolae Sorin Enache in calitate de Manager, denumita in continuare Agentia,

si turistul/reprezentantul turistului domnul/doamna \_\_\_\_\_, domiciliat/domiciliata in \_\_\_\_\_, tel. \_\_\_\_\_, posesor/posesoare al/a cartii de identitate, seria \_\_\_\_\_ nr. \_\_\_\_\_, eliberat/eliberata de \_\_\_\_\_ la data de \_\_\_\_\_, CNP \_\_\_\_\_ au convenit la incheierea prezentului contract.

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

Destinatia \_\_\_\_\_ Perioada \_\_\_\_\_

Nr. persoane inscrise \_\_\_\_\_ Tipul excursiei:  Sejur turistic  Circuit turistic

Servicii asigurate (in cazul excursiei de tip sejur turistic)

Cazare la hotel \_\_\_\_\_ Categorie \_\_\_\_\_

Nr. Nopti \_\_\_\_\_ Checkin \_\_\_\_\_ Checkout \_\_\_\_\_

Masa \_\_\_\_\_ Transport \_\_\_\_\_

Categorie \_\_\_\_\_ Program turistic \_\_\_\_\_

Alte servicii \_\_\_\_\_

## **II.Pretul**

1.Pretul contractului este \_\_\_\_\_ si cuprinde costul serviciilor turistice efective si comisionul agentiei. Pretul va fi platit dupa cum urmeaza:

- Avans \_\_\_\_\_ se va achita la momentul semnarii contractului;

- Rata I \_\_\_\_\_ se va achita pana la data de \_\_\_\_\_

- Rata II \_\_\_\_\_ se va achita pana la data de \_\_\_\_\_

**III. Numarul minim de persoane necesar pentru realizarea programului:**

nu exista numar minim ;  \_\_\_\_\_, iar termenul limita de informare, in caz de anulare este \_\_\_\_\_.

## TERMENI SI CONDITII GENERALE

**I.Pachetul de servicii turistice** este asigurat de Agentia organizatoare \_\_\_\_\_

Agentia de turism organizatoare este raspunzatoare pentru buna executare a obligatiilor asumate prin contract, inclusiv in situatia in care contractul de comercializare a pachetului turistic a fost incheiat de catre o alta agentie de turism intermediara sau de catre alti prestatori de servicii mandatasi in acest sens.

In cazurile activitatii de intermediere agentia de turism organizatoare sau intermediara este obligata sa acorde prompt asistenta consumatorului aflat in dificultate. In cazul in care contractul privind comercializarea pachetului de servicii turistice a fost incheiat prin intermediul unei agentii de turism intermediare, obligatia de acordare a asistentei este in sarcina ambelor agentii.

Agentia de turism intermediara este raspunzatoare pentru respectarea contractelor incheiate cu agentia de turism organizatoare, pentru plata catre agentia de turism organizatoare a pachetelor turistice comercializate prin intermediul sau, precum si a celorlalte obligatii asumate prin contractul incheiat cu agentia de turism organizatoare cu privire la turistii ce incheie contracte de comercializare a pachetelor turistice prin intermediul sau.

Agentia intermediara este responsabila, in solidar cu Agentia, sa asigure derularea operative a programelor si serviciilor, cu respectarea in totalitate a serviciilor prevazute in program sau comanda Turistului. In acest sens, turistii au optiunea de a se

adresa fie Agentiei pentru solutionarea unui posibil diferent, fie direct Agentiei organizatoare in cazul intrarii acestuia in insolventa/faliment. In calitatea sa de agentie intermediara, Agentia YOLO Travel Agency SRL, este obligata sa informeze corect turistii asupra serviciilor asigurate in program si conditiilor de participare la excursie. Acesta, la solicitarea turistilor, poate sa ofere informatii detaliate despre Agentia organizatoare.

Consumatorii care incheie contracte de comercializare a pachetelor turistice prin intermediul unei agentii de turism intermediare beneficiaza de garanția la Fond pentru insolventa agentiei de turism organizatoare.

Agentia de turism organizatoare informeaza periodic agentia de turism intermediara si consumatorii care achizitioneaza pachete de servicii turistice asupra plafonului individual de garantare detinut la Fond.

## II. Durata contractului

2.1. Contractul va intra in vigoare in momentul semnarii lui de catre turist.

2.2. In cazul in care prezentul contract este pus integral la dispozitia turistului sub forma de catalog, pliant, alte inscripții, site-ul agentiei sau alte mijloace de comunicare electronica (e-mail, fax, etc), obligatia de informare a turistului este considerata indeplinita prin inscrierea acestei informatii in oricare dintre documentele de calatorie sau documentele fiscale furnizate de agentie, nefiind necesara incheierea in forma scrisa a contractului de comercializare a pachetelor de servicii turistice, respectiv daca contractul prezentat turistului in modalitatile prevazute mai sus. contine informatiile prevazute la art. 12 alin. (2) din Ordonanta Guvernului nr. 107/1999 actualizata privind activitatea de comercializare a pachetelor de servicii turistice. Informatiile si fotografiile prezentate in cataloagele, ofertele speciale, site-urile, materialele publicitare prezinta si ilustreaza stilul hotelului, caracteristicile generale ale camerelor, imaginile fiind orientative si au caracter informativ. Camera primita de turist poate sa nu corespunda in toate cazurile cu fotografia din cataloage, oferte speciale, site-uri, materiale publicitare.

2.3. Contractul inceteaza de drept odata cu finalizarea prestarii efective a pachetului de servicii turistice inscris in documentele de calatorie.

## III. Modalitati de plata

3.1. Plata serviciilor turistice externe aferente contractului se poate efectua intr-o singura moneda, in valuta specificata in contract sau in RON la cursul de referinta a BNR din ziua emiterii facturii .

3.2. 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 pct. 6.1. 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, cu plata diferentei de pret.

3.3. Depasirea termenului de plata determina aplicarea unei penalitati de 0,3% pentru fiecare zi de intarziere, procent aplicat la suma neachitata.

3.4. Conform OUG 8/2009, in cazul renuntarii definitive la pachetul de servicii turistice de catre turist, Agentia de turism nu poate restitui turistului voucherele de vacanta sau contravaloarea acestora 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 de vacanta conform procedurii legale stabilite prin HG nr. 215/2009 pentru aprobarea Normelor metodologice privind acordarea voucherelor de vacanta.

3.5. 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. In cazul modificarii uneia dintre prevederile esentiale ale contractului cum ar fi: serviciile incluse in pachet, datele de calatorie, modificarea categoriei unitatii de cazare, Agentia are obligatia de a informa turistul cu cel putin 15 zile inainte de data inceperii calatoriei, cu exceptia cazurilor de la pct. 4.6. literele a), b), c), cand informarea se va face in timp util pentru a permite turistului sa decida inceperea calatoriei.

Agentia de turism are obligatia sa furnizeze turistilor, in scris, in vederea incheierii contractului, informatii referitoare la:

a) localitatea de destinatie;

b) ruta de parcurs;

c) mijlocul/mijloacele de transport utilizat/utilizate, caracteristicile si categoria acestuia/acestora;

- d) tipul unitatilor de cazare, adresele si categoriile de clasificare a acestora;
- e) serviciile de masa oferite si categoria de clasificare a unitatilor de alimentatie;
- f) durata programului, cu indicarea datei sosirii si a plecarii;
- g) informatii generale privind regimul pasapoartelor si al vizelor, precum si al asigurarilor de sanatate necesare pentru calatorie si sejur;
- h) cuantumul avansului, daca este cazul, precum si termenul pentru achitarea restului de plata;
- i) numarul minim de persoane necesar pentru realizarea programului si termenul limita pentru informarea turistului, in caz de anulare a calatoriei turistice;
- j) posibilitati de incheiere a unor asigurari facultative pentru asistenta in caz de boala, accidente si altele asemenea;
- k) durata pentru care opereaza oferta turistica.

4.2. In cazul achizitionarii unui pachet de servicii turistice avand in componenta si asigurarea transportului pe cale aeriana, Transportatorul Aerian, fara a cere acordul agentiei de turism care deruleaza programul turistic, are dreptul de a modifica orele de zbor. Prin urmare, Agentia nu este raspunzatoare pentru decolarea/aterizarea avioanelor la o alta ora decat cea inregistrata in programul turistic. Pentru aceste intarzieri, compania aeriana este obligata sa asiste turistii conform Regulamentului Parlamentului European nr. 261/04 implementat prin HG nr. 1912/2006. Orice problema privind operarea zborului si actiunile adiacente acestuia intra sub competenta si responsabilitatea transportatorului, biletul de avion reprezentand contractul intre pasager si transportatorul. In cazul acestor pachete de servicii turistice, ziua de plecare si ziua de sosire nu sunt considerate zile turistice, acestea fiind destinate transportului. In cazul anularii zborului ca urmare a insolventitatii, falimentului, lichidarii sau incapacitatii de plata a Transportatorului Aerian, Agentia va depune toate diligentele si va actiona cu buna-credinta pentru a oferi alternative pentru efectuarea serviciilor. Cu toate acestea, Agentia este exonerata de orice raspundere pentru eventualele prejudicii, de orice natura, cauzate turistilor, aceste daune fiind imputabile companiei aeriene in baza Regulamentului Parlamentului European nr. 261/04 implementat prin HG nr. 1912/2006.

4.3. In situatia achizitionarii unui produs de tip croaziera, linia de croaziera poate modifica din motive ce tin de siguranta navigarii numarul cabinei si locatia acesteia pe punti (o punte inferioara, una superioara, mai spre pupa sau spre prova, etc.), dar cu o cabina de aceeaasi categorie ca cea rezervata initial, caz in care turistul nu va fi despagubit in nici un mod avand in vedere ca este vorba de acelasi tip de cabina ca si cel rezervat. Alteori, destul de frecvent si prin simetrie, linia de croaziera poate modifica categoria cabinei (in special la cabinele din categoria Garantiee) cu o cabina superioara ca si cea rezervata initial (cabina exterioara / balcon in loc de cabina interioara, suita in loc de balcon, etc.), operatie denumita upgrade, caz in care turistul nu va trebui sa plateasca diferenta de categorie, fiind un bonus din partea liniei.

4.4. Agentia poate modifica pretul contractului, in sensul majorarii sau micșorarii, dupa caz, aratand totodata modul de calcul al majorarilor sau micșorarilor de pret ale contractului si 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, 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.

4.5. 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 aceeaasi 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.

4.6. 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 inclusiv, dar fara a se limita la: modificarea companiei aeriene, de orar sau de itinerar, intarzieri in traficul mijloacelor de transport, defectarea mijlocului de transport, accident, blocaje, lucrari sau reparatii pe drumurile publice, neindeplinirea grupului minim urmare a unor renuntari de ultima ora sau a neobtinerii vizelor de catre toti participantii. Agentia nu este raspunzatoare pentru prejudiciile cauzate turistului ca urmare a intarzierilor curselor (inclusiv charter), a pierderii de bagaje și a altor imprejurări care revin exclusiv in sarcina transportatorului în temeiul actelor normative specifice.

c) cand neindeplinirea obligatiilor se datoreaza unui tert care nu are legatura cu furnizarea serviciilor prevazute in contract, iar cauzele care au determinat neindeplinirea obligatiilor au un caracter imprezibil si inevitabil;

4.7. Agentia are obligatia sa furnizeze in scris turistului (e-mail, fax sau sms), cu cel putin 3 zile inainte de data 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; b) denumirea, sediul/adresa, numerele de telefon si de fax, adrese e-mail ale reprezentantei locale a organizatorului si/sau a intermediarului ori, in lipsa acestora, un numar de apel de urgenta care sa ii permita contractarea organizatorului si/sau a intermediarului; 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. d) obligatiile turistului prevazute la pct. 5.13, 5.14, 5.16 din prezentul contract

4.8. In situatia de supraz rezervare (overbooking) a unui hotel, determinata de activitatea hotelierilor, 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 supraz rezervare (overbooking) este anuntata turistului sau reprezentantului acestuia, turistul are dreptul sa accepte varianta propusa sau poate anula calatoria fara penalizari, fara insa a avea dreptul de a solicita despagubiri suplimentare.

4.9. Agentia intermediara parte in contract este obligata sa acorde prompt asistenta turistului aflat in dificultate, in cazul situatiilor de forta majora sau a unui eveniment pe care nici agentia de turism organizatoare, nici furnizorul sau prestatorul de servicii, cu tot efortul depus, nu il puteau prevedea sau evita.

#### V. Drepturile si obligatiile turistului

5.1. In cazul in care turistul nu poate sa participe la calatoria turistica independent de motivele care stau la baza imposibilitatii de participare, 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 intermediara cu cel putin 5 zile inaintea datei de plecare. In acest caz intre turistul care nu poate participa la calatoria turistica contractata (cedentul), terta persoana (cesionarul) si Agentia de turism intermediara (contractant cedat) urmeaza a se incheia un contract de cesiune cu privire la pachetul de servicii turistice contractate si cesionate. Responsabilitatea incheierii contractului de cesiune revine dupa caz fie cedentului, fie cesionarului, si niciodata Agentiei de turism (contractantului cedat). 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 (taxa modificare nume, taxa anulare, etc). In cazul in care mijlocul de transport este avionul, cesionarea poate fi efectuata numai daca transportatorul aerian permite aceasta modificare.

5.2. Serviciile turistice achitate total sau partial cu vouchere de vacanta nu pot fi cesionate in conformitate cu prevederile art.7 alin.1 din OUG nr.8/2009 privind acordarea voucherelor de vacanta.

5.3. In cazul sejururilor de odihna si/sau de tratament cu locul de desfasurare in Romania, turistul are obligatia sa respecte urmatorul program de acordare a serviciilor: cazarea se face de regula la ora 18:00 a zilei de intrare si se termina de regula la ora 12:00 a zilei de iesire, inscrite pe documentele de calatorie (voucher ori pe biletul de odihna si/sau de tratament, bilet de excursie, etc). Eventualele costuri suplimentare generate de neeliberarea spatiilor de cazare pana cel tarziu la orele specificate mai sus cad in sarcina exclusiva a turistului.

5.4. In cazul in care turistul a achizitionat un produs de tip "croaziera", acesta trebuie sa ajunga in orasul de plecare cu cel putin o zi inainte de imbarcare pentru a evita neplacerile sau chiar pierderea croazierei.

5.5. In cazul in care preturile stabilite in contract sunt majorate cu peste 10%, turistul poate rezilia contractul, fara a putea solicita din partea agentiei de turism despagubiri, avand insa dreptul la rambursarea de catre Agentie a sumelor platite inclusiv comisionul.

5.6. In cazul in care turistul doreste sa efectueze plata catre agentie prin transfer bancar, pentru serviciile achizitionate, toate spezele bancare vor revenii partii care initiaza plata, respectiv turistului.

5.7. Turistul este obligat sa comunice Agentiei, in termen de 5 zile calendaristice de la primirea instiintarii prevazute la pct. 4.1 privind modificarea prevederilor esentiale ale contractului sau in timp util inainte de inceperea calatoriei, in cazul in care se aplica clauzele prevazute la artr. 4.6 literele b) si c), hotararea sa de a opta pentru: a) rezilierea/denuntarea unilateral a contractului fara plata penalitatilor; sau b) acceptarea noilor conditii ale contractului. In cazul in care turistul decide sa participe la calatoria asupra careia s-au operat modificari in conditiile pct. 4.1 se considera ca toate modificarile au fost acceptate si turistul nu poate solicita despagubiri ulterioare datorate modificarilor de acest tip.

5.8. In cazul in care turistul reziliaza/denunta unilateral contractul in temeiul pct. 5.7 sau 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, in sensul rambursarii diferentei de pret dintre cele doua pachete turistice, la momentul incheierii noului contract de prestare de servicii;

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

5.9. In toate cazurile mentionate la pct. 5.8 turistul are dreptul sa solicite Agentiei si o despagubire, cuantumul acesteia poate fi stabilit prin acordul comun al partilor sau in baza unei hotarari a instantei de judecata, pentru neindeplinirea prevederilor contractului initial, cu exceptia cazurilor in care: a) anulara 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; b) anulara 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 suprazervarile, caz in care responsabilitatea revine companiei aeriene sau unitatii de cazare) sau unor cauze dintre cele prevazute la pct. 4.6 lit. b; c) anulara s-a facut din vina turistului.

5.10. Turistul are obligatia de a contacta Agentia cu 24 ore inainte de plecare pentru reconfirmarea detaliilor de imbarcare (orar de zbor, loc imbarcare, etc.)

5.11. Turistul are dreptul sa rezilieze/denunte unilateral in orice moment, in tot sau in parte, contractul, iar in cazul in care incetarea ii este imputabila, este obligat sa despagubeasca Agentia pentru prejudiciul creat acesteia, conform prevederilor cap. VI, cu exceptia cazurilor de forta majora definite conform legii. Despagubirea se poate ridica la maximul pretului pachetului de servicii turistice contractat.

5.12. In cazul in care turistul alege sa se mute la un alt hotel decat cel contractat initial si achitat, responsabilitatea financiara a renuntarii ii apartine. Agentia va rezolva cerintele turistului in limita posibilitatilor, eventualele diferente de pret urmand a fi suportate de catre turist. Daca turistul solicita nemotivat schimbarea hotelului, structurii camerelor sau a oricarora dintre servicii, aceasta echivaleaza cu rezilierea/denuntarea unilaterala contractului, cu aplicarea penalitatilor prevazute la Cap. VI din prezentul contract si incheierea unui nou contract.

5.13. 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.

5.14. Turistul este obligat sa prezinte la receptia unitatii hoteliere actele sale de identitate, precum si documentul de calatorie eliberat de Agentie (voucher, bilet de odihna si/sau de tratament, etc), in vederea acordarii serviciilor turistice. In cazul in care turistul beneficiaza de bilete de odihna si tratament, este obligat sa prezinte la receptia unitatii hoteliere bilet de trimitere de la medicul de familie si dovada platii contributiilor pentru asigurari sociale, la zi.

5.15. Turistul ia la cunostinta ca serviciile pe care le achizitioneaza, fara ca acestea sa faca parte din contractul cu Agentia de turism, sunt in stricta responsabilitate a prestatorului local, sunt guvernate de legislatia tarii de destinatie, iar Agentia de turism nu are nici o responsabilitate asupra presatiilor in cauza. Clasificarea unitatilor de cazare si a mijloacelor de transport sunt cele oficiale pentru fiecare tara in parte, turistul ia act si este de acord cu aceasta.

5.16. Daca pentru efectuarea calatoriei este necesara indeplinirea de catre turist a unor formalitati suplimentare (de ex. calatoria impreuna cu minori, situatia in care numele turistului este schimbat ca urmare a casatoriei/desfacerii ei, etc), acesta va indeplini toate cerintele legale. Pentru o informare optima, Agentia recomanda si consultarea site-ului <http://www.politiadefrontiera.ro>. De asemenea, in cazul calatoriei in anumite destinatii care necesita obtinerea unei vize, Agentia recomanda consultarea site-ului: <http://www.mae.ro/node/1422>, pentru informatii complete privind regimul vizelor. In cazul in care turistul nu isi respecta obligatia de a se informa cu privire la conditiile de calatorie (de ex. necesitatea obtinerii vizei sau necesitatea de a avea pasaport sau/si carte de identitate sau orice alte documente suplimentare - enumerarea fiind exemplificativa), Agentia este exonerata de orice raspundere in cazul imposibilitatii efectuarii calatoriei.

5.17. In cazul in care o singura persoana angajeaza servicii pentru un numar mai mare de turisti, termenii si conditiile generale se extind in mod automat asupra intregului grup pentru care au fost achitate serviciile.

5.18. Turistul este obligat sa foloseasca mijloacele de transport, camera de hotel si bunurile din dotarea acesteia ca un bun proprietar si potrivit destinatiei lor. Agentia nu se face vinovata de eventualele pagube produse sau vatamari suferite de turist ca urmare a nerespectarii acestui aliniat.

5.19. Turistul are obligatia sa respecte locul, data si ora plecarii atat la dus cat si la intors, precum si locurile, datele si orele stabilite pe parcursul programului turistic contractat. Toate cheltuielile si daunele produse ca urmare a nerespectarii de catre turist a prevederilor privind locurile de intalnire si orarele, vor fi suportate de catre acesta.

## VI. Renuntari, penalizari, despagubiri

6.1. In cazul in care turistul renunta din vina sa la pachetul de servicii turistice care face obiectul contractului, el datoreaza Agentiei penalizari dupa cum urmeaza:

a) 50% daca anulara se face cu mai mult de 30 de zile calendaristice inainte de data plecarii;

b) 80% daca anulara se face in intervalul 16-30 de zile calendaristice inainte de data plecarii;

c) 100% daca anulara se face: -nu se prezinta la program; -intr-un interval mai mic de 16 zile calendaristice inainte de data plecarii (ori in ziua plecarii); -in cazul in care turistul nu este lasat sa treaca una din frontierele de pe traseul excursiei, din motive care sunt legate exclusive de persoana sa sau din motive care nu pot fi imputate agentiei; -in cazul in care turistul nu respecta conditiile generale ale agentiei, prezinta acte incomplete sau false, nu are pasaport sau nu achita integral excursia in termenele stipulate;

Aceste penalizari se aplica la pretul contractului, mentionat la articolul II, in contract.

6.2. In cazul in care plata pentru serviciile turistice interne a fost facuta cu, sau si cu vouchere de vacanta, penalizarea se va deduce in primul rand din valoarea voucherelor de vacanta. Daca penalizarea este mai mare decat valoarea voucherelor de vacanta, diferenta care depaseste valoarea voucherelor de vacanta se va retine din valoarea achitata prin alte instrumente de plata. In cazul in care valoarea voucherelor de vacanta este mai mare decat valoarea penalizarii, diferenta nu se restituie nici in vouchere de vacanta si nici in numerar in cazul in care turistul nu doreste un alt serviciu turistic. Daca turistul isi manifesta dorinta de a achizitiona un alt serviciu turistic, pentru o perioada ulterioara, atunci diferenta dintre valoarea voucherelor si valoarea penalizarii se va utiliza pentru acest nou serviciu. Termenul in care turistul poate solicita noul pachet de servicii turistice este de maxim 60 zile de la data rezilierii contractului / renuntarea la serviciile turistice initiale. In cazul in care turistul nu isi exprima optiunea in aceasta perioada, Agentia de turism nu ii mai poate oferi acestuia nici un pachet de servicii turistice ulterior.

6.3. 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 pct.6.1.

6.4. Pentru biletele de odihna si/sau de tratament cumparate prin organizatii sindicale, Agentia va face restituiuri numai in baza cererilor de renuntare contrasemnate si stampilate de reprezentantul organizatiei sindicale.

6.5. 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 acesteia.

6.6. 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.

6.7. 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 sau este in imposibilitatea de a parasii teritoriului tarii fiind intors de catre politia de frontiera din alte motive ce tin de persoana acestuia.

6.8. 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.

6.9. Agentia va acorda despagubiri in functie de gradul de nerespectare a obligatiilor din contract, conform prevederilor pct. 5.9.

6.10. In cazul pachetului de tip "concert / eveniment", in situatia anularii evenimentului in sine din motive independente care tin de organizarea calatoriei (imbolnavirea artistilor, suspendarea zborurilor din cauze ce tin de siguranta pasagerilor, calamitati naturale, orice alte motive care nu intra in atributiunile agentiei de turism, aceasta nefiind organizatorul propriu zis al evenimentului), turistului i se vor restitui banii pe serviciile neconsumate – respectiv biletul de intrare la eveniment. In niciun caz turistul nu poate sa-si anuleze pachetul de servicii si sa pretinda alte despagubiri.

6.11. In cazul anularii evenimentului conform pct. 6.10, turistul este de acord sa-si consume serviciile contractate ca pachet de Citybreak, acesta supunandu-se prevederilor prezentului capitol

6.12. 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.

6.13. Toate sumele mentionate in prezentul capitol 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 deficiențele 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.
- 7.3. In cazul in care Turistul nu isi indeplineste obligatiile mentionate la pct.7.1 si 7.2 de mai sus, Agentia este exonerata de orice raspundere cu privire la deficiențele semnalate.
- 7.4. Turistul ia act si accepta interdictia de a face publicitate negativa Agentiei si serviciilor prestate de aceasta, fara ca procedura de inregistrare si solutionare a reclamatilor prevazuta in capitolul VII sa fi fost indeplinita. Nerespectarea acestei prevederi da dreptul Agentiei sa solicite instantei despagubiri corespunzatoare prejudiciului suferit.
- 7.5. Vor fi luate in considerare numai reclamatia facute in nume personal.
- 7.6. Litigiile care nu pot fi solutionate pe cale amiabila vor fi solutionate pe cale judecatoreasca, instanta competenta fiind Judecatoria Focsani.

## VIII. Asigurari

Turistul este asigurat pentru rambursarea cheltuielilor de repatriere si/sau a sumelor achitate de el in cazul insolvabilitatii sau falimentului Agentiei la Societatea de Asigurare \_\_\_\_\_ .  
Numarul asigurarii firmei este \_\_\_\_\_ . Conditia in care turistul va fi despagubit de catre societatea de asigurare sunt:

- 8.1. 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 o rambursa dupa intoarcerea turistului in Romania, in conditiile politiei de asigurare incheiate intre Agentie si societatea de asigurare.
- 8.2. 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.
- 8.3. 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 pct. 8.2.
- 8.4. 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.
- 8.5. 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.
- 8.6. Documentele justificative constau in: a) contractul de comercializare a pachetului de servicii turistice; b) confirmarile de primire precizate la pct. 8.2, 8.3 si 8.5 din prezentul capitol; c) fotocopiile de pe documentele de plata a avansului (chitante, ordine de plata etc.), in cazul cererilor de rambursare a sumelor achitate de turist; d) fotocopiile 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.
- 8.7. 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 pct.10.2. 8.8. Din despagubire se scade fransiza mentionata pe polita de asigurare.
- 8.9. 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.

8.10. 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.

8.11. 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. 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.

8.12. Agenția 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) cataloagele/pliantele/ofertele Agentiei puse la dispozitia turistului, in format tiparit;

#### X. Dispozitii finale

10.1. Contractul impreuna cu termenii si conditiile generale au fost incheiate in doua exemplare, cate unul pentru fiecare parte.

10.2. Comercializarea pachetelor de servicii turistice se va face in conformitate cu termenii si conditiile generale si cu respectarea prevederilor Ordonantei Guvernului nr.107/1999 actualizata inclusiv cu Legea 277/28.12.2017 privind activitatea de comercializare a pachetelor de servicii turistice, aprobata cu modificari si completari prin Legea nr. 631/2001, cu modificarile ulterioare.

10.3. Agentia recomanda incheierea unei asigurari storno pentru a acoperi eventualele penalitati de anulare; turistii se pot informa in agentii despre cazurile acoperite de asigurarea storno. Asigurarea se va incheia si achita la momentul semnarii contractului de comercializare a pachetului de servicii turistice si plata avansului pachetului turistic, fiind valabila de la data incheierii si pana in ziua plecarii.

Clientul  doreste,  nu doreste asigurare storno (asigurare complexa de calatorie care include si asigurarea storno - "Travel Extra").

10.4. Turistul declara ca Agentia de turism l-a informat complet cu privire la conditiile generale de Comercializare a pachetelor de servicii turistice in conformitate cu prevederile Ordonantei Guvernului nr.107/1999 actualizata inclusiv cu Legea 277/28.12.2017. Prin semnarea contractului 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. Acest contract face parte integranta din bon de comanda, din care am primit un exemplar.

10.5. Turistul declara ca Agentia l-a informat in prealabil cu privire la situatia generala a tarii de destinatie, iar turistul si-a asumat raspunderea de a verifica alertele de calatorie la [www.mae.ro/travel-alerts](http://www.mae.ro/travel-alerts).

10.6. Clauzele din prezentul Contract au aplicabilitate generala, iar in situatia in care, in cadrul anexelor, exista termeni si conditii specifice anumitor servicii turistice, respectivele conditii vor prevala fata de clauzele acestui Contract.

10.7. Contractul va fi interpretat conform legilor din Romania. In conformitate cu Art. 1203 din Noul Cod civil, partile confirma si accepta in mod expres Termenii si conditiile generale considerate a fi clauze neuzuale: 3.1., 3.2., 4.3., 4.4., 4.5., 4.6., 4.8., 5.3., 5.6., 5.7., 5.8., 5.9., cap. VI, 7.3., 8.2., 8.3., 8.5., 8.7., 8.8.

#### XI. Protectia datelor cu caracter personal

11.1. Datele cu caracter personal ale Turistului vor fi prelucrate in conformitate cu dispozitiile Regulamentului (UE) nr. 679/2016 privind protectia persoanelor fizice in ceea ce priveste prelucrarea datelor cu caracter personal si libera circulatie a acestor date. Turistul va furniza Agentiei datele personale solicitate si este de acord cu prelucrarea acestora in scopul derularii si monitorizarii prezentului Contract de catre Agentie. De asemenea, Turistul, declara ca este titular al drepturilor parintesti si este de acord cu prelucrarea datelor personale ale copiilor minori sub 16 ani care ii insotesc, dupa caz.

11.2. Turistul are dreptul de acces si de informare privind datele personale si dreptul de a corecta/modifica orice astfel de date, dreptul de opozitie, precum si dreptul de a solicita portarea (mutarea) sau stergerea acestora. Daca are intrebari sau cereri cu privire la prelucrarea datelor sale personale, acesta se poate adresa Responsabilului pentru protectia datelor cu caracter personal al Agentiei. Datele de contact ale acestuia sunt afisate pe pagina web a Agentiei.

11.3. Prelucrarea datelor personale de catre Agentie se va face doar prin personalul propriu si se va limita accesul la acele persoane care indeplinesc, gestioneaza si monitorizeaza obligatiile prevazute in prezentul contract.



11.4. In vederea indeplinirii obligatiilor contractuale ale Agentiei unele date cu caracter personal ale Turistului pot fi transferate catre terte persoane care presteaza serviciile de transport, cazare, sau alte Servicii de calatorie necesare, inclusiv in afara Uniunii Europene, dupa caz, situatie in care vor fi luate toate masurile tehnice rezonabile pentru protejarea acestora. De asemenea, datele cu caracter personal pot fi puse la dispozitia autoritatilor statului roman indreptatite sa solicite si, respectiv, sa primeasca astfel de informatii.

11.5. Agentia se angajeaza sa adopte masuri de securitate tehnice si organizatorice adecvate pentru a:

a) impiedica orice persoana neautorizata sa aiba acces la sistemele informatice de prelucrare date cu caracter personal proprii, cum ar fi:

- citire, copiere, modificare sau eliminare a suporturilor de stocare;
- divulgarea, modificarea sau stergerea neautorizata a datelor cu caracter personal stocate;
- utilizarea neautorizata a sistemelor de prelucrare a datelor prin mijloace de transmisie de date.

b) se asigura ca utilizatorii sai autorizati pot accesa numai datele cu caracter personal la care se refera dreptul lor de acces;

c) inregistra cand și cui au fost comunicate datele cu caracter personal;

d) se asigura ca, in timpul transmiterii de date cu caracter personal si al transportului mediilor de stocare, datele nu pot fi citite, copiate sau sterse fara autorizare;

d) delimita zonele de acces astfel incat sa nu fie permis accesul persoanelor neautorizate în locatii/incaperi unde sunt prelucrate date cu caracter personal.

11.6. Datele cu caracter personal vor fi stocate pentru o perioada de maximum 5 ani in bazele de date sau pentru perioade mai mari, doar in situatia in care acest lucru este obligatoriu potrivit unor dispozitii legale.

Prin semnarea contractului/solicitarii, in mod liber, informat si in cunostinta de cauza, declarati ca sunteti de acord cu colectarea, prelucrarea si transferul datelor cu caracter personal de catre operator, in conditiile acestei informari.

Agentia,

Denumirea TUR SORENA SRL

Reprezentantul - Nicolae Sorin Enache

Semnatura \_\_\_\_\_

Turist,

Numele \_\_\_\_\_

Prenumele \_\_\_\_\_

Semnatura \_\_\_\_\_