

## CONTRACT-CADRU

de comercializare a pachetelor de servicii turistice

Nr. 2018 22 din 01.08.2018

Partile contractante: SC EMMAHOLIDAYS SRL cu sediul social situat in TULCEA, str PIATA INDEPENDENTEI NR 1, Jud. TULCEA inregistrata la ORC- de pe langa Tribunalul TULCEA cu J36/529/2011, C.U.I 29361780, titulara a Licentei de turism nr 6297/21.12.2011, prin Emanuella Costea, în calitate de General Manager, care are dreptul sa semneze prezentul contract in numele si pe seama Furnizor \_\_\_\_\_ in limita atributiilor sale, denumita în continuare Agentie Touroperatoare si turistul/reprezentantul turistului, doamna/domnul \_\_\_\_\_, nr contact: \_\_\_\_\_, domiciliat(a) \_\_\_\_\_, in JUDET \_\_\_\_\_, au convenit la încheierea prezentului contract.

Obiectul contractului îl constituie vânzarea de catre Agentie a pachetului de servicii turistice înscris în voucher, bilet de odihna tratament, bilet de excursie, anexat la prezentul contract, si eliberarea documentelor de plata.

I. Pretul total al contractului este de \_\_\_\_\_ LEI/EURO, si cuprinde costul serviciilor turistice efective, comisionul Agentiei si T.V.A.

Avansul este de \_\_\_\_\_ LEI, iar plata finala se va face pâna la data de \_\_\_\_\_ pachetul fiind :

---

### III. Drepturile si obligatiile Agentiei

1. În cazul în care Agentia este nevoita sa modifice una dintre prevederile esentiale ale contractului, are obligatia sa informeze turistul cu cel puțin 15 zile înainte de data plecarii.

2. Agentia poate sa modifice pretul contractului, în sensul majorarii sau micșorarii, dupa caz, numai daca modificarea are loc ca urmare a variatiilor costurilor de transport, ale redeventelor si ale taxelor aferente serviciilor de aterizare, debarcare/îmbarcare în porturi si aeroporturi si ale taxelor de turist ori ale cursurilor de schimb valutar aferente pachetului de servicii turistice contractat.

3. În cazul în care, dupa începerea calatoriei turistice, o parte importanta din serviciile turistice prevazute în contract nu este realizata sau Agentia constata ca nu le va putea realiza, aceasta este obligata:

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

c) în cazul în care nu pot fi oferite turistului alternative corespunzatoare sau acesta nu le accepta din motive întemeiate, sa asigure fara costuri suplimentare transportul retur al turistului la locul de plecare ori în 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) când neîndeplinirea sau îndeplinirea defectuoasa a obligatiilor asumate prin contract se datoreaza turistului;

b) când neîndeplinirea obligatiilor se datoreaza unor cauze de forta majora sau unor împrejurari pe care nici Agentia, nici prestatorii de servicii nu le puteau prevedea sau evita (modificari de orar sau de itinerar, întârzieri în traficul mijloacelor de transport etc.);

c) cand neîndeplinirea obligatiilor se datoreaza unui tert care nu are legatura cu furnizarea serviciilor prevazute în contract, iar cauzele care au determinat neîndeplinirea obligatiilor au un caracter imprevizibil si inevitabil.

5. Agentia are obligatia sa furnizeze în scris turistului, în termen de 2 zile înainte de data plecarii, urmatoarele informatii:

a) orarele, locurile escalelor si legaturile, precum si, dupa caz, locul ce urmeaza sa fie ocupat de turist în fiecare dintre mijloacele de transport incluse în contract;

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

c) pentru calatoriile minorilor neînsoțiti de parinti, informatii care sa permita parintilor stabilirea unui contact direct cu copilul sau cu responsabilul de la locul cazarii copilului.

6. În cazul în care agenția de turism Emma Holidays achită integral sau parțial contravaloarea facturilor aferente pachetelor achiziționate de la agenția touroperatoare, agenția de turism Emma Holidays este exonerată de orice obligație față de turiști. În situație în care agenția touroperatoare nu și-a îndeplinit obligațiile contractuale față de agenția revanzatoare, aceasta este direct răspunzătoare față de turiști în ceea ce privește sumele încasate. Agenția de turism revanzatoare are dreptul să cheme în garanție agenția de turism touroperatoare pentru plata despăgubirilor solicitate de turist, ca urmare a neexecutării obligațiilor contractuale din vina agenției touroperatoare.

#### IV. Drepturile și obligațiile turistului

1. În cazul în care turistul nu poate să participe la călătoria turistică, 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 înainte de data de plecare. În acest caz Agenția reziliază contractul cu turistul care cesionează 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. Turistul care cedează pachetul sau de servicii, precum și cesionarul sunt responsabili în mod solidar la plata pretului călătoriei și a eventualelor costuri suplimentare aparute cu ocazia acestei cedări.

2. 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 următoare celei înscrise pe bilet.

3. 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.

4.1. Turistul este obligat să comunice Agenției, în termen de 5 zile calendaristice de la primirea înștiințării prevăzute la cap. III pct. 1, hotărârea sa de a opta pentru:

- a) rezilierea contractului fără plata penalităților; sau
- b) acceptarea noilor condiții ale contractului.

4.2. În cazul în care 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.

4.3. 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 caror consecințe nu au putut fi evitate în ciuda oricăror eforturi depuse, în această nefiind incluse suprarezervările, caz în care responsabilitatea revine companiei aeriene);
- c) anularea s-a făcut din vina turistului.

5. 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, cu excepția cazurilor de forță majoră definite conform legii.

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

6. 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.

7. 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.

#### V. 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) 50% din prețul pachetului de servicii confirmate, dacă renunțarea se face în intervalul 19-11 de zile înainte de data plecării;

b) 100% din pretul pachetului de servicii confirmate, daca renuntarea se face într-un interval mai mic de 15 zile înainte de plecare sau pentru neaprezentarea la program.

c) 15 euro pentru fiecare nume modificat dupa confirmarea serviciilor

f) pentru programe si oferte speciale de tip. Early booking, Inscrisi Timpurii, penalizare pentru renuntarea la servicii dupa ce acestea au fost confirmate si facturate este de 100% din valoare.

g) pentru programe operate de alti touroperatori, se vor respecta conditiile de retragere, anulare si penalizare ale acestora.

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

3. În cazul în 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.

4. În cazul în care turistul care a intrat pe teritoriul statului în care se realizeaza pachetul de servicii turistice refuza sa se mai întoarca în România si autoritatile din tara respectiva fac cheltuieli de orice natura cu acesta, turistul respectiv are obligatia de a suporta toate aceste cheltuieli.

5. Penalizarile echivalente cu pretul contractului se aplica si în cazul în care turistul nu ajunge la timp la aeroport sau la locul de plecare, daca nu poate pleca în calatorie pentru ca nu are actele în regula sau daca este întors de la granita de catre politia de frontiera.

6. Turistul trebuie sa depuna în scris cererea de renuntare la pachetul de servicii turistice, cu numar de înregistrare la Agentia la care a achitat serviciile. În caz contrar, cererea de renuntare nu este luata în considerare.

7. Agentia va acorda despagubiri în functie de gradul de nerespectare a obligatiilor din contract.

#### VI. Reclamatii

1. În cazul în care turistul este nemulțumit de serviciile turistice primite, acesta are obligatia de a întocmi o sesizare în 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 atât Agentiei, cât si prestatorului de servicii turistice (conducerii hotelului, restaurantului).

2. Atât Agentia, cât si prestatorul de servicii turistice vor actiona imediat pentru solutionarea sesizarii. În cazul în care sesizarea nu este solutionata sau este solutionata partial, turistul va depune la sediul Agentiei o reclamatie în scris, în termen de maximum 3 zile calendaristice de la încheierea calatoriei, Agentia urmând ca, în termen de 30 zile calendaristice, sa comunice turistului despagubirile care i se cuvin.

VII. Asigurari - Turistul este asigurat pentru rambursarea cheltuielilor de repatriere si/sau a sumelor achitate de el in cazul insolvabilitatii sau falimentului Agentiei de Turism la Societatea de Asigurare OMNIASIG VIENNA INSURANCE GROUP SA SEDIUL IN CAMPINA STR CAROL I NR 4, email Gabriel.padineanu@omniasig.ro cu polita nr 48421 valabila de la 17/12/2016 pana la 16/12/2017.

Facultativ, turistul are posibilitatea încheierii unui contract de asigurare, care sa acopere taxele de transfer, sau a unui contract de asistenta care sa acopere taxele de repatriere în caz de accidente, de boala sau deces, ori a unui contract de asigurare pentru bagaje.

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

a) voucherul, biletul de odihna-tratament, biletul de excursie, dupa caz;

b) programul turistic, în cazul actiunilor turistice.

#### IX. Dispozitii finale

1. Prezentul contract a fost încheiat în doua exemplare, câte unul pentru fiecare parte.

2. Comercializarea pachetelor de servicii turistice se va face în conformitate cu prevederile prezentului contract si cu respectarea prevederilor Ordonantei Guvernului nr. 107/1999 privind activitatea de comercializare a pachetelor de servicii turistice, aprobata cu modificari si completari prin Legea nr. 631/2001, cu modificarile ulterioare.

3. Contractul poate fi prezentat si sub forma unui catalog, pliant sau alt înscris, daca turistul este informat despre aceasta si daca documentul contine informatiile prevazute de art. 10 alin. (2) din Ordonanta Guvernului nr. 107/1999, aprobata cu modificari si completari prin Legea nr. 631/2001, cu modificarile ulterioare.

Agentia de turism,  
EMMA HOLIDAYS

Turist,  
Numele si prenumele: