



**CONTRACT**  
**de comercializare a pachetelor de servicii turistice**

Nr. .... din .....

**I. Părțile contractante**

SC Casa Delia SRL, cu sediul în Baia Mare, Bdul Unirii3/22, cod unic de inregistrare RO 14336079, cont RO12BTRL02501202133599XX – RON; RO58BTRL02504202133599XX - EURO Banca Transilvania, titulară a Licenței de turism nr. 977/ 29.01.2019, reprezentată prin DELIA RADU , în calitate de Manager, denumită în continuare Agenția și Turistul/Reprezentantul turistului sau al Turistilor înscrși pe bonul de comanda,  
**Domnul/Doamna** ..... , domiciliat/domiciliată în ..... str. .... nr. ...., telefon ..... , e-mail ..... , posesor/posesoare al/a buletinului/cărții de identitate seria ..... nr ..... , CNP: ..... eliberat/eliberată de ..... la data de ..... , au convenit la încheierea prezentului contract.

**I. Obiectul contractului**

Il constituie vânzarea de către Agenție a pachetului de servicii turistice înscrși în voucher, bilet de odihnă tratament, bilet de excursie, anexat la prezentul contract și eliberarea documentelor de calatorie.

Agenția este obligată să furnizeze turistului un bon de comanda, în cazul solicitării unor pachete de servicii turistice care nu fac parte din oferta proprie a agenției de turism și care necesită confirmarea rezervării din partea altor prestatori. Dacă turistul nu primește un bon de comanda se presupune că serviciile solicitate sunt confirmate în momentul solicitării.

Contractul intra în vigoare :

- a) în momentul semnării lui de către turist, în cazul serviciilor confirmate în momentul solicitării (nu este necesar și nu se completează bonul de comanda);
- b) în momentul în care serviciile solicitate de către client au fost confirmate de către agenție, respectiv clientul ia la cunoștință despre serviciile care i-au fost confirmate (în cel mult 60 de zile calendaristice de la data întocmirii bonului de comanda). În cazul în care conținutul bonului de comanda diferă de conținutul confirmării calatoriei turistice sau dacă această confirmare nu s-a făcut în termenul de 60 de zile calendaristice de la data semnării bonului de comanda, turistul poate considera că voiajul nu a fost rezervat și are dreptul la rambursarea imediată a tuturor sumelor deja plătite, fără a fi însă în măsură să solicite despăgubiri. Este responsabilitatea turistului de a se informa prin orice mijloace (telefon, mail, personal la sediul agenției) dacă rezervarea pe care a solicitat-o s-a confirmat în termenul legal de 60 de zile și de a se prezenta la agenție pentru semnarea bonului de comanda. Pentru procesarea unei rezervări de servicii, agenția poate solicita un avans de până la 100% din pretul pachetului.

**II. Pretul**

1. Pretul contractului este ..... și cuprinde costul serviciilor efective, comisionul agenției și T.V.A. Avansul este de min. 30% din pret sau cel prevăzut în bonul de comanda.

2. Plata finală se va face astfel:

- a) pentru serviciile turistice care necesită confirmare din partea prestatorilor, conform bonului de comanda.
  - b) pentru serviciile turistice interne confirmate pe loc până cu cel târziu 15 zile înainte de data începerii sejurului.
  - c) pentru serviciile turistice externe confirmate pe loc până cu cel târziu 28 zile înainte de data începerii sejurului.
3. Plata serviciilor externe aferente contractului se poate efectua în valuta specificată în contract sau echivalentul în Lei la cursul BNR din ziua efectuării plăților + 2% diferența de risc valutar.

**III. 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 începerii calatoriei .

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, a redevențelor și a taxelor aferente serviciilor de aterizare, debarcare/îmbarcare în porturi și aeroporturi, a taxelor de turist, ori a cursurilor de schimb valutar aferente pachetului de servicii turistice contractat.

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.

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, întâzieri în traficul mijloacelor de transport etc.).

5. Agenția are obligația să furnizeze în scris Turistului, în termen de 2 zile înainte de data plecării, următoarele informații:

- a) orarele, locurile escalelor și legăturile, precum și -după caz, locul ce urmează să fie ocupat de Turist în fiecare dintre mijloacele de transport incluse în contract (mai puțin avion);
- b) denumirea, sediul/adresa, numerele de telefon și de fax ale reprezentanței locale a organizatorului și/sau a detailistului ori, în lipsa acestora, un număr de apel de urgență care să îi permită contactarea organizatorului și/sau a detailistului;
- c) pentru călătoriile minorilor neînsoțiți de părinți, informații care să permită părinților stabilirea unui contact direct cu copilul sau cu responsabilul de la locul cazării copilului.

#### **IV. Drepturile și obligațiile Turistului**

1. În cazul în care Turistul nu poate să participe la călătoria 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. 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. Turistul care cedează pachetul său de servicii, precum și cesionarul sunt responsabili în mod solidar la plata prețului călătoriei și a eventualelor costuri suplimentare apărute cu ocazia acestei cedări.

1.1. În cazul programului "Înscrieri timpurii" articolul anterior ( IV 1) nu se aplică, indiferent de data la care Turistul solicită cesionarea contractului unei terțe persoane.

2. În cazul sejururilor de odihnă și/sau de tratament cu locul de desfășurare în România, Turistul are obligația să respecte programul de acordare a serviciilor în România, respectiv: în stațiunile de pe litoral, ziua hoteliera 18,00 și se termină la ora 12,00 a zilei următoare; în stațiunile din țară, altele decât cele de pe litoral, ziua hoteliera începe cu ora 12,00 a zilei de intrare și se termină cel târziu la ora 12,00 a zilei următoare.

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 3 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 Turistul reziliază contractul sau Agenția anulează călătoria turistică înainte 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 la pct. 4.2 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 oricărui eforturi depuse, în aceasta nefiind incluse suparezervările)
- c) anularea s-a făcut din vina Turistului.

5. Turistul are dreptul să rezilieze în orice moment contractul și în acest caz este obligat să plătească agentiei sumele aferente, conform condițiilor de renunțare din prezentul contract cap V. Punctul 1., cu excepția cazurilor de forță majoră definite conform legii sau declarate de către autoritățile competente, cazuri în care asigurarea serviciilor devine imposibilă.

În caz de forță majoră, agenția are dreptul de a reține contravaloarea cheltuielilor aferente pachetului turistic esuat și de a returna Turistului diferența rămasă din suma totală plătită.

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

6. Turistul are obligația să respecte condițiile și termenele de plată. În cazul nerespectării termenelor de plată Agenția are dreptul la următoarele:

- a) să anuleze rezervarea și să rezilieze contractul de călătorie – caz în care Turistul este obligat să plătească penalizarea conform condițiilor de renunțare. În cazul unui avans deja achitat Agenția are dreptul de a păstra avansul respectiv ca și penalizare aferentă renunțării.
- b) să interzică complet sau să furnizeze parțial serviciile comandate, până când achitarea serviciilor de către Turist este înregistrată.
- c) în cazul în care până la data călătoriei nu este înregistrată plata integrală aferentă sejurului comandat, acest fapt se considera renunțare și intra în vigoare penalizările aferente sejurului comandat, fără a putea pretinde despăgubiri sau returnarea sumelor de la Agenție.

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. În cazul în

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.

9. Turistul se obliga sa respecte toate regulile impuse de compania aeriana pe durata zborului. In cazul in care compania aeriana sau Agentia nu stabileste alte limite, greutatea maxima a bagajelor este de 20 kg + 5 kg bagaj de mana.

Turistul ia la cunostinta faptul ca perioada sejurului include si ziua plecarii si ziua intoarcerii; durata sejurului inseamna perioada si numarul de zile calendaristice intre ziua plecarii si ziua intoacerii, indiferent de ora de plecare si de intoarcere. Numarul noptilor incluse in sejur nu inseamna nopti calendaristice, ci sunt nopti hoteliere si sunt calculate conform regulilor hoteliere, indiferent de durata efectiva de sedere.

Agentia este exonerata de raspundere, iar valabilitatea si cauzele contractului de calatorie nu sunt afectate in cazul unei eventuale modificari de orar de zbor impus de companiile aeriene, datorita carora ora decolarii se decaleaza de la o zi calendaristica la alta.

Turistul are obligatia sa se intereseze despre orarele de zbor aferente calatoriei in cauza inainte de contractarea acesteia. Prin comandarea calatoriei si semnarea contractului de calatorie Turistul confirma ca a luat la cunostinta orarul de zbor; dupa confirmarea rezervarii nu poate cere renuntare fara penalizare, reducere de pret sau alte reduceri pe motivul necunoasterii oraului de zbor. In aceste cazuri renuntarea sau modificarea se face conform conditiilor de renuntare/modificare din prezentul contract.

Prin semnarea contractului sau prin rezervarea pachetului de servicii turistice, Turistul declara faptul ca a luat la cunostiinta si accepta toate conditiile de calatorie prevazute in oferta agentiei (prezentate in cataloage, pagina web [www.idealtravel.ro](http://www.idealtravel.ro) sau sub alte forme scrise).

#### **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:

1.1. in cazul serviciilor turistice externe penalizarile sunt de:

1. 30% din pretul pachetului de servicii, pentru retragere de la data confirmarii pachetului pana la 62 de zile inainte de plecare;
2. 50% din pretul pachetului de servicii, pentru retragerea de la 61 de zile pana la 31 zile inainte de plecare;
3. 100% din pretul pachetului de servicii turistice, pentru retragere sub 31 zile inainte de plecare sau pentru neprezentarea la program;
4. **100% pentru programele turistice la care se acorda reduceri pentru inscrieri din timp (early booking), indiferent de data la care se solicita anularea.**

2. In cazul in care Turistul care a contractat un pachet 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 iar agentia are dreptul de a anula rezervarile efectuate in beneficiul Turistului, cu retinerea integrala a sumelor platite de catre Turist pana la acea data.

3. Pentru biletele de odihnă și/sau de tratament cumpărate prin organizații sindicale, Agenția va face restituiri numai în baza cererilor de renunțare contrasemnate și stampilate de reprezentantul organizației sindicale.

4. 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 acesteia.

5. 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.

6. Penalizările echivalente cu prețul contractului se aplică și în cazul în care Turistul nu ajunge la timp la aeroport sau la locul de plecare/destinație, 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.

7. 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.

8. Agenția va acorda despăgubiri în funcție de gradul de nerespectare a obligațiilor din contract.

#### **VI. Reclamații**

1. În cazul în care Turistul este nemulțumit de serviciile turistice primite, acesta are obligația de a întocmi o sesizare în scris la fața locului, clar și explicit, cu privire la deficiențele constatate, 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, Agenția urmând ca, în termen de maxim 45 zile calendaristice, să comunice Turistului despăgubirile care i se cuvin.

#### **VII. Asigurări**

1. Turistul este asigurat pentru rambursarea cheltuielilor de repatriere și/sau a sumelor achitate de el în cazul insolvenței sau falimentului Agenției la Societatea de Asigurare Omnisig cu polita BN Nr. 000000932 valabila pana la 23.11.2019.

2. Încheierea asigurării storno este opțională la rezervările peștelor turistice. În cazul în care Turistul dorește încheierea asigurării storno, își asumă achitarea contravalorii acesteia în momentul rezervării. Turistul va lua la cunostiinta si va respecta conditiile generale ale asiguratorului privind asigurarea riscului de anulare a calatoriei.

Polita de asigurare intra in vigoare la ora 0 a zilei imediat urmatoare zilei in care s-a confirmat pachetul turistic de catre Agentie, cu conditia achitarii integrale de catre Turist a primei de asigurare si a sumelor scadente din contravaloarea pachetului turistic

3. Turistul are posibilitatea de a incheia asigurare medicala la Agentie; in acest caz sunt valabile conditiile asiguratorului.

4. Facultativ, Turistul are posibilitatea încheierii unui contract de asigurare, care să acopere taxele de transfer, sau a unui contract de asistență care să acopere taxele de repatriere în caz de accidente, de boală sau deces, a unui contract de asigurare pentru bagaj.

**VIII. Documentele contractului se constituie ca anexă la acesta și sunt următoarele:**

- a) voucherul, biletul de odihnă-tratament, biletul de excursie, bonul de comanda, după caz;
- b) programul turistic, în cazul acțiunilor turistice.
- c) cataloagele/ofertele agentiei/site [www.idealtravel.ro](http://www.idealtravel.ro)

**IX. Dispoziții finale**

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

2. Comercializarea pachetelor de servicii turistice se va face în conformitate cu prevederile prezentului contract și cu respectarea prevederilor Ordonanței Guvernului nr. 107/1999 privind activitatea de comercializare a pachetelor de servicii turistice, aprobată cu modificări și completări prin Legea nr. 631/2001, cu modificările ulterioare.

3. 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.

4. În cazul în care unul dintre articolele din contract este declarat nul, restul dispozițiilor contractuale rămân valabile.

**Agentia,**

**SC CASA DELIA SRL**

**Agentia de turism IDEAL TOUR**

Reprezentantul: .....

Ștampila .....

Turistul,

Numele: .....

Prenumele: .....

Semnatura: .....