

CONTRACT - CADRU

de comercializare a pachetelor de servicii turistice

Nr. _____ din _____

Partile contractante

S.C. RZV TOUR SRL, cu punctul de lucru în **Tirgu Mures, B-dul. Pandurilor, nr. 125/ 1**, Cod Unic de Inregistrare **26226703**, Licenta de turism **1.533/ 19.03.2019**, inregistrata la Reg. Comertului cu numarul **J26/996/2009**, reprezentata prin **VULC CORNEL CRISTIAN**, in calitate de administrator Agentie de turism, denumita in continuare AGENTIE DE TURISM si turistul/reprezentantul turistului,

_____, domiciliat in **Loc.** _____, **Județul** _____, au convenit la incheierea prezentului contract.

I. **Obiectul contractului**: il constituie vanzarea de catre Agentie a serviciilor turistice inscrise in voucher (produse proprii sau ale altor touroperatori), bilet de odihna tratament, bilet de excursie, program anexat la prezentul contract, si eliberarea documentelor de plata.

Plata contravaloare servicii turistice _____, **destinația** _____, **tip camera** _____, **adulti** ____,
Perioada: _____, **număr nopți** _____.

II. Pretul

Pretul total al contractului este de _____ **EUR/ RON** si cuprinde costul serviciilor turistice efective, comisionul Agentiei si T.V.A la furnizor.

Plata se va face la urmatoarele termene convenite între părți: _____

Discount agentie DA/NU _____ **plată cu card** DA/NU _____ **plata cu cardul electronic de vacanță** DA/NU _____

III. Drepturile si obligatiile Agentiei

1. In cazul in care Agentia este nevoita sa modifice una dintre prevederile esentiale ale contractului, are obligatia sa informeze turistul cu cel putin 10 zile inainte de data plecarii.

2. Agentia poate sa modifice pretul contractului, in 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/imbarcare in porturi si aeroporturi si ale taxelor de turist ori ale cursurilor de schimb valutar aferente pachetului de servicii turistice contractat.

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, stare de urgenta, calamitati declarate prin masuri nationale, etc.).

5. Agentia are obligatia sa furnizeze in scris turistului, in termen de 5 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 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 contractarea 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.

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, in cazul in care mijlocul de transport este avionul, transferul poate fi efectuat numai daca exista posibilitatea transferarii locului de zbor. 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 de tratament, turistul are obligatia sa respecte programul de acordare a serviciilor in Romania, respectiv: in statiunile de pe litoral, cazarea se 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. Pot exista exceptii de regula in functie de specificul fiecarui hotel.

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, cu exceptia grupurilor unde nerealizarea numarului minim de participanti nu este imputabila agentiei ci organizatorilor, tariful fiind recalculat pentru participanti sau deplasarea anulata.

4.1. Turistul este obligat sa comunice Agentiei, in termen de 5 zile calendaristice de la primirea instiintarii prevazute la cap. III pct. 1, 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 turistul reziliaza contractul 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;

c) sa i se ramburseze imediat toate sumele achitate in conditiile 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 mentionat in contract, iar Agentia a informat in scris 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 sau unității de cazare);
- 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 despagueasca Agentia pentru prejudiciul creat acesteia.

Daca turistul solicita schimbarea hotelului, structurii camerelor sau a oricarora dintre servicii, aceasta 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 despăgubiri 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. Renunțări, penalizări, despăgubiri

1. (1). (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 prevăzute în pachetul de servicii turistice contractat. (2) Cesionarea poate fi realizată numai cu anunțarea agenției de turism semnatare a contractului. (3) 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. (2).(1).Nerespectarea plăților convenite la un anumit termen în contract de către client poate conduce în direct la rezilierea unilaterală a contractului situație în care turistul/reprezentant se face direct vinovat, agenția fiind exonerată de răspundere cu privire la anularea rezervării de către furnizorul/prestatorul de servicii turistice față de client. În acest caz se aplică penalitățile prevăzute la acest capitol contractual.

1. (2). (2).În cazul în care agenția de turism este nevoită să modifice una dintre prevederile esențiale ale contractului, aceasta are obligația să informeze turistul cu cel puțin 10 zile înainte de data plecării, iar acesta este obligat să comunice agenției de turism, în termen de 5 zile de la primirea înștiințării, hotărârea sa de a opta fie pentru: a) rezilierea contractului fără plată de penalități; b) acceptarea noilor condiții ale contractului.În cazul în care turistul reziliază contractul conform prevederilor sau agenția de turism anulează călătoria turistică înaintea datei de plecare, turistul are dreptul:

- a) să accepte la același preț un alt pachet de servicii turistice de calitate echivalentă sau superioară, propus de agenția de turism;
- b) să accepte un pachet de servicii de calitate inferioară, propus de agenția de turism, cu rambursarea imediată a diferenței de preț;
- c) să i se ramburseze imediat toate sumele achitate în condițiile contractului.

Turistul poate să rezilieze în orice moment, în totalitate sau în parte, contractul. În cazul în care turistul reziliază contractul pentru un motiv care îi este imputabil, el va despăgubi agenția de turism pentru prejudiciul creat acesteia ca urmare a rezilierii. Despăgubirea se poate ridica la maximum

prețul călătoriei turistice. În cazurile menționate turistul are dreptul să solicite agenției de turism 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 de turism a informat turistul în scris, în termenul menționat în contract, termen care nu poate fi mai mic de 15 zile calendaristice premergătoare datei plecării;
- b) anularea s-a datorat unui caz de forță majoră, prin acesta înțelegându-se circumstanțe anormale și imprezvizibile, independente de voința celui care le invocă, și ale căror consecințe nu au putut fi evitate în ciuda oricăror eforturi depuse, în aceasta nefiind incluse suprarezervările;
- c) anularea s-a făcut din vina turistului.

În cazul în care, după începerea călătoriei turistice, o parte importantă din serviciile prevăzute în contract nu este realizată sau agenția de turism organizatoare constată că nu le va putea realiza, aceasta este obligată:

- a) să ofere turistului alternative corespunzătoare în vederea continuării călătoriei turistice, fără majorarea prețului;
- b) să restituie turistului sumele ce reprezintă diferența dintre serviciile 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.

Orice plata în avans efectuată de către turist în contul prestării serviciilor de către agenție, și înregistrată ca atare cu documente contabile, se consideră forma de accept a pachetului turistic contractat. 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 (excepție nota *):

- până la 90 zile față de data de intrare, agenția returnează turistului 100% din contravaloarea pachetului la furnizor, mai puțin comisionul agenției
- între 60 – 89 zile, turistul datorează agenției 50% din contravaloarea pachetului achitat, inclusiv comisionul integral al agenției
- între 30 – 59 zile, turistul datorează agenției 30% din contravaloarea pachetului achitat, inclusiv comisionul integral al agenției
- sub 29 zile, turistul datorează agenției 100% din contravaloarea pachetului achitat la furnizor, inclusiv comisionul integral al agenției.

* **SITUATIE SPECIALA:** Rezervările de tip Early Booking/ Oferta Speciala/ Last Minute, se supun regulilor generale de rezervare în sistem Inscriseri Timpurii, astfel:

- rezervările trebuie achitate integral și la termen pentru a beneficia de reducerea Early Booking/ Oferta Speciala/ Last Minute,
- nu se acceptă modificări pentru rezervările de tip Early Booking. Orice modificare asupra rezervării înseamnă pierderea reducerii Early Booking și se consideră o nouă rezervare – la cerere, confirmată în funcție de disponibilitatea la data noii solicitări. Ofertele de tip non-refundable/non-amendable au același regim similar ofertelor Early Booking. Reducerea Early Booking/ Oferta Speciala/ Last Minute, nu se aplică suplimentelor și taxelor de stațiune.

Dacă turistii aleg să plece mai devreme din hotel decât sejurul specificat inițial în rezervare, nu se returnează suma – se ia în considerare numărul de nopți rezervate. În cazul unor reclamații ale turistului cu privire la realizarea serviciilor turistice contractate, agenția de turism organizatoare, agenția de turism detailistă, precum și prestatorii de servicii vor acționa imediat pentru soluționarea reclamațiilor și vor face proba eforturilor depuse de ei în acest scop.

1. **(3).(1)** Deficiențele constatate de către turist la fața locului, cu privire la realizarea pachetului de servicii contractat, vor fi sesizate prompt, în scris, atât prestatorului de servicii, cât și agenției de turism de la care turistul a cumpărat pachetul de servicii turistice. (2) Această obligație a turistului trebuie menționată clar și explicit în contract.

2. Pentru biletele de odihna 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.

3. 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 acestuia.

4. 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.

5. Penalizarile echivalente cu prețul contractului se aplică și în cazul în care turistul nu ajunge la timp la aeroport sau la locul de plecare, dacă nu poate pleca în călătorie pentru că nu are actele în regulă sau dacă este întors de la granița de către poliția de frontieră.

6. 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.

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

8. În cazul în care turistului nu i se permite intrarea în una dintre țările care fac parte din prezentul traseu turistic, Agenția nu are nici o obligație de plată față de acesta, indiferent de motivația care stă la baza refuzului accesului turistului în aceste țări de către autoritățile competente.

VI. **Reclamații**

1. În cazul în care turistul este nemulțumit de serviciile turistice primite, acesta are obligația de a întocmi o sesizare în scris, clar și explicit, cu privire la deficiențele constatate la fața locului, legate de realizarea pachetului de servicii turistice contractat, ce se va transmite prompt atât Agenției, cât și prestatorului de servicii turistice (conducerii hotelului, restaurantului).

2. Atât Agenția, cât și prestatorul de servicii turistice vor acționa imediat pentru soluționarea sesizării. În cazul în care sesizarea nu este soluționată sau este soluționată parțial, turistul va depune la sediul Agenției o reclamație în scris, în termen de maximum 2 zile calendaristice de la încheierea călătoriei, Agenția urmând ca, în termen de până la 30 zile calendaristice să comunice turistului soluțiile care se cuvin.

VII. **Asigurări** – Turistul este asigurat pentru rambursarea cheltuielilor de repatriere și/sau a sumelor achitate de el în cazul insolvenței sau falimentului la fiecare dintre furnizorii efectivi ai serviciilor intermediare de către Agenția de turism SC RZV TOUR SRL, aceasta este protejată prin legislație ca agenție de turism intermediară pentru fiecare rezervare sau pachet turistic unde activează ca revânzător de servicii turistice. Facultativ și opțional, dar recomandat, turistul are posibilitatea încheierii unei polițe/ contract de asigurare, care să acopere taxele de transfer, sau a unei polițe/ contract de asistență care să acopere taxele de repatriere în caz de accidente, de boală sau deces, ori a unei polițe/ contract de asigurare pentru bagaje sau a unei polițe de asigurare storno care să cuprindă în clauzele sale acoperirea ca obiect al sumelor achitate de către turist/turiști.

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

a) voucherul, biletul de odihna-tratament, biletul de excursie, programul turistic, în cazul acțiunilor turistice, după caz.

b). documente financiar-contabile (factură, chitanță, etc).

IX. **Dispozitii finale**

1. Prezentul contract a fost incheiat in doua exemplare, cate unul pentru fiecare parte.
2. Comercializarea pachetelor de servicii turistice se va face in conformitate cu prevederile prezentului contract si cu respectarea prevederilor din Monitorul Oficial, Partea I nr. 122 din 17/02/2016, publicat cu [HYPERLINK "https://www.anat.ro/wp-content/uploads/2016/02/Ordin-nr.-1387-din-2015.html"](https://www.anat.ro/wp-content/uploads/2016/02/Ordin-nr.-1387-din-2015.html) [Ordinul nr. 1387/2015 pentru aprobarea contractului de comercializare a pachetelor de servicii turistice](#)
3. Contractul poate fi prezentat si sub forma unui catalog, pliant sau alt in scris, daca turistul este informat despre aceasta si daca documentul contine informatiile prevazute în OG Nr. 26/30.08.2017 pentru modificarea Ordonanței Guvernului nr. 107/1999 privind activitatea de comercializare a pachetelor de servicii turistice.

Agentia de turism

Turist, Reprezentant turiști

SC RZV TOUR SRL

Administrator Agenție de turism,

Stampila

Semnătura *

(inclusiv olografă/ electronică)

.....

**Agentia de turism RZV TOUR Tîrgu Mureș – Bld. Pandurilor Nr. 125 Ap.1 (BIROU AGENTIE
TURISM)**

– Licenta 1533/19.03.2019 (agentie intermediara) – E-mail: [HYPERLINK](mailto:rztour@yahoo.com)

["mailto:rztour@yahoo.com"](mailto:rztour@yahoo.com) rztour@yahoo.com ; [HYPERLINK](mailto:rztour@yahoo.com)

["mailto:office@rztour.ro"](mailto:office@rztour.ro) office@rztour.ro, Tel./ Fax. +40365.730.233 Mobil: 0740.869.084