

## CONTRACT

de comercializare a pachetelor de servicii turistice

Nr. \_\_\_\_\_ din \_\_\_\_\_

### Partile contractante

Societatea Comerciala Condor Invest SRL cu sediul în Bacau, str.L.Patrascanu 2/D/partener, , cod postal 600204, cod unic de înregistrare in scopuri de TVA, RO 13032969, titulara a Licentei de turism nr. 1898/2000, pentru Agentia de turism CONDOR , cu sediul în Bacau, Str.Lucretiu Patrascanu 2 /D, reprezentata prin ec. Mituleci Dumitru , în calitate de Administrator denumita în continuare Agentia,

### Si Turistul/Reprezentantul turistului

Domnul/Doamna ....., domiciliat/domiciliata în ..... Str. \_\_\_\_\_ Nr\_ - \_\_, telefon .....,e-mail ..... posesor/posesoare al/a BI/CI seria ..... nr. ...., eliberat/eliberata de ..... la data .....,au convenit la incheierea prezentului contract.

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

### II Pretul

- 1.Pretul contractului este \_\_\_\_\_ si cuprinde costul serviciilor turistice efective, comisionul Agentiei si T.V.A. Avansul este de \_\_\_\_\_ lei iar plata finala se va face pana la data de \_\_\_\_\_
- 2.Pretul contractului este specificat in bonul de comanda si pe factura in cazul serviciilor externe si in cataloagele agentiei si pe biletul de odihna in cazul serviciilor interne si cuprinde costul serviciilor turistice efective, comisionul Agentiei si T.V.A. Avansul este de min. 30 % din pret pentru servicii interne si este de minimum 50% sau cel prevazut in bonul de comanda pentru serviciile externe.
- 3.Plata finala se va face astfel: a.pentru serviciile externe, conform bonului de comanda.b.pentru serviciile interne, in maximum 3 rate, a cate 25% din pret fiecare, achitate la intervale egale pana cu cel tarziu 15 zile inainte de data inceperii sejurului.
4. Plata serviciilor externe aferente contractului se poate efectua in valuta specificata in contract sau in Lei la cursul BNR in ziua efectuarii platilor.+ 2%, coefficient de risc valutar

### III. Drepturile si obligatiile Agentiei

1. În cazul în care Agentia Condor este nevoita sa modifice una dintre prevederile esentiale ale contractului, are obligatia sa informeze turistul cu cel putin 15 zile înainte de data plecarii.
2. Poate sa modifice pretul contractului in sensul majorarii sau micsorarii, dupa caz, numai daca modificarea are loc ca urmare a variatiilor costurilor de transport, a redeventelor si a taxelor aferente serviciilor de aterizare, debarcare/imbarcare în porturi si aeroporturi si ale taxelor de turist ori a 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 de turism organizatoare constata ca nu le va putea realiza, Agentia Condor 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 corespunzătoare sau acesta nu le accepta 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 de turism, nici prestatorii de servicii nu le puteau prevedea sau evita (modificări de orar sau 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) orele, locurile escalelor și legăturile, precum și, după caz, locul ce urmează să fie ocupat de turist în fiecare dintre mijloacele de transport (mai puțin avion) incluse în contract;

b) denumirea, sediul/adresa, numerele de telefon și de fax ale reprezentantei locale a organizatorului și/sau a detailistului ori, în lipsa acesteia, 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 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 turistul reziliază contractul sau 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

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 în ciuda oricaror eforturi depuse, în aceasta nefiind incluse supraz rezervarile, caz in care responsabilitatea revine companiei aeriene);  
c) anularea s-a facut din vina turistului.

5. Turistul are dreptul sa rezilieze în orice moment, în tot sau în parte, contractul, iar în cazul în care rezilierea îi este imputabila, este obligat sa despagubeasca Agentia pentru prejudiciul creat acesteia, cu exceptia cazurilor de forta majora definite conform legii.

Daca turistul, solicita schimbarea hotelului, structurii camerelor sau a oricarora dintre servicii, aceasta echivaleaza cu rezilierea contractului, cu aplicarea penalitatilor legale la momentul respectiv, si încheierea unui nou contract.

6. Turistul este obligat sa achite la receptia unitatii hoteliere taxa de statiune, taxa de salubritate, precum si alte taxe locale, fara a putea pretinde despagubiri sau returnarea sumelor de la Agentie.

7. Turistul este obligat sa prezinte la receptia unitatii hoteliere actele sale de identitate, precum si documentul de calatorie eliberat (voucher, bilet de odihna si/sau de tratament) în vederea acordarii serviciilor turistice.

## **V. Renuntari, penalizari, despagubiri**

1. În cazul în care turistul renunta din vina sa la pachetul de servicii turistice care face obiectul prezentului contract, el datoreaza Agentiei penalizari dupa cum urmeaza:

a) 25 % din pretul pachetului de servicii, daca renuntarea se face cu mai mult de 30 de zile calendaristice înainte de data plecarii;

b) 50 % din pretul pachetului de servicii, daca renuntarea se face în intervalul 16 - 30 de zile înainte de data plecarii;

c) 100.% din pretul pachetului de servicii, daca renuntarea se face într-un interval mai mic de 16 zile înainte de plecare sau pentru neprezentarea la program.

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 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 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.

4. 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.

5. Turistul trebuie sa indeplineasca toate conditiile privind trecerea frontierei Romaniei si a conditiilor privind circulatia în afara tarii , conform legii. În cazul neindeplinirii acestor conditii sau 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. Prestatorul nu are nici o raspundere in acest sens si nu datoreaza nimic turistului , in cazul neindeplinirii acestor conditii;

6. 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.

7. 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.

8. 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 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 (conducerii hotelului, restaurantului).
2. Atât Agenția, cât și prestatorul de servicii 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 15 zile calendaristice să comunice turistului despăgubirile care i se cuvin.

**VII. Asigurari** - Turistul este asigurat pentru rambursarea cheltuielilor de repatriere și / sau a sumelor achitate de turist în cazul insolvenței sau falimentului agenției de turism la Societatea de asigurare Ardaf din localitatea Bacău. 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 ori a unui contract de asigurare pentru bagaje, sau a unei asigurări storno

2. În cazul în care turistul solicită de la Agenție contravaloarea sumelor achitate și/sau a cheltuielilor de repatriere, acesta trebuie să trimită documentele justificative către Agenție prin scrisoare recomandată cu confirmare de primire. Turistul are obligația să păstreze fotocopii de pe respectivele documente justificative. Turistul poate solicita Agenției rambursarea sumelor achitate și/sau a cheltuielilor de repatriere, în termen de 15 (cincisprezece) zile calendaristice de la data încheierii derulării pachetului de servicii turistice sau de la data repatrierii.
3. Despăgubirea nu poate depăși suma achitată de turist în contractul de comercializare a pachetului de servicii turistice, precum și sumele necesare repatrierii acestuia, cu respectarea prevederilor cap. IX pct. 2.
4. Din despăgubire se scade frânza menționată pe polita de asigurare.
5. Despăgubirea va fi plătită în termen de 30 (treizeci) de zile calendaristice de la data primirii de către societatea de asigurare a documentelor justificative de la turist.

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

- a) voucherul, biletul de odihnă-tratament, biletul de excursie, bonul de comandă, după caz ;
- b) programul turistic, în cazul acțiunilor turistice.
- c) Catalogele/ofertele agenției/site la [www.condor-invest.ro](http://www.condor-invest.ro)

## **XI. 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 107/1999 privind activitatea de comercializare a pachetelor de servicii turistice aprobată cu modificări și completări prin Legea 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) Ordonanței Guvernului nr. 107/1999 privind comercializarea pachetelor de servicii turistice, aprobată cu modificări și completări prin Legea nr. 631/2001, cu modificările ulterioare.

Agentia,

CONDOR

Turist,