

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

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

**Părțile contractante**

SC SMARTFLY TOUR SRL, cu sediul în Bucuresti, Str Aleea Luncsoara nr 10, ap 6, sector 2, CUI RO 27293824, titulară a Licenței de turism Tour Operatoare nr. 5809 pentru agentia SMARTFLY TOUR cu sediul în Bucuresti, Str Aleea Luncsoara nr 10, ap 6, sector 2, Polita de asigurare contra insolvenței sau falimentului nr. **50739** emisa de OMNIASIG la data de 25.11.2017 cu valabilitate pana in 24.11.2018, reprezentată legal prin dl. Marian Sirbu în calitate de Administrator, denumită în continuare Agenția,

Și Turistul/Reprezentantul turistului

Domnul/Doamna \_\_\_\_\_ domiciliat(ă) în \_\_\_\_\_, Telefon \_\_\_\_\_, au convenit la incheierea prezentului contract

**I. Obiectul contractului** îl constituie vanzarea de catre Agenție a pachetului de servicii înscris în voucher, bilet de odihnă – tratament, bilet de excursie, anexat la prezentul contract și eliberarea documentelor de plată.

**II Pretul**

1. Prețul contractului este de \_\_\_\_\_ euro și cuprinde costul serviciilor turistice efective, comisionul Agenției și T.V.A. Avansul este de \_\_\_\_\_, iar plata finală se va face până la data de \_\_\_\_\_.

**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 plecării.
2. 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 și ale 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 de turism organizatoare constată că nu le va putea realiza, Agenția 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 agreeat 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 agentia de turism, nici prestatorii de servicii nu le puteau prevedea sau evita (modificări de orar sau itinerar, intarzieri in traficul mijloacelor de transport etc).
  - c) Clasificarea pe stele a hotelurilor este cea atribuita de autoritatile de resort din tara de destinatie. Criteriile si cerintele specifice aplicate pot diferi de la tara la tara, ca urmare clasificarea hotelurilor ofera doar o idee generala a calitatii hotelului si un nivel aproximativ de facilitati, servicii si comoditati.
5. Agenția are obligația să furnizeze în scris turistului, în termen de 3 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;
  - b) denumirea, sediul/adresa, numerele de telefon și de fax ale reprezentanței locale a organizatorului și/sau a detailistului ori, în lipsa acestuia, 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 parintilor 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 și în situația în care condițiile impuse de către prestatori permit, 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 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.
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 termina 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. În cazul sejururilor în străinătate, cazarea poate începe în intervalul orar 14:00 – 18:00 a zilei de intrare și se încheie în intervalul orar 10:00 – 12:00. Pentru începerea/încheierea cazării în afara intervalelor orare menționate, unitățile de cazare pot solicita turistului taxe suplimentare, acest fapt neimplicând Agenția.
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 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 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, mai puțin contravaloarea asigurării storno.

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 căror consecințe nu au putut fi evitate în ciuda oricăror eforturi depuse, în aceasta 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 oricăroră 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, fara culpa din partea Agenției, renunță la pachetul de servicii turistice care face obiectul prezentului contract, el datorează Agenției penalizări după cum urmează:

- a) \_\_\_\_\_ % din prețul pachetului de servicii, dacă renunțarea se face cu mai mult de 30 de zile calendaristice înainte de data plecării;
  - b) \_\_\_\_\_ % din prețul pachetului de servicii/persoana, dacă renunțarea se face în intervalul 29 - 16 zile înainte de data plecării;
  - c) \_\_\_\_\_ % din prețul pachetului de servicii/persoana, dacă renunțarea se face în intervalul 15 - 7 zile înainte de data plecării;
  - d) \_\_\_\_\_ % din prețul pachetului de servicii/persoana, dacă renunțarea se face în intervalul de maxim 7 zile înainte de data plecării sau prin neprezentarea la program.
2. Pentru biletele de odihnă și/sau de tratament cumparate prin organizații sindicale, Agenția va face restituiri numai în baza cererilor de renunțare contrasemnate și ștampilate 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 sumele achitate de Agenție prestatorilor direcți, precum și cheltuielile de operare proprii acesteia.
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. Penalizările 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 graniță 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.

## 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 (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 3 zile calendaristice de la încheierea călătoriei, Agenția urmând ca în termen de 2 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 OMNIASIG Polita de asigurare nr. **48194** emisa la data de 25.11.2016 cu valabilitate până în 24.11. 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.

**VIII. Documentele contractului**, se constituie ca anexa la acesta și sunt următoarele: a) voucherul, biletul de odihnă-tratament, biletul de excursie, după caz;

b) confirmarea programului turistic și condițiile acestuia, în cazul acțiunilor turistice.

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

REPREZENTANT AGENȚIE

TURIST/REPREZENTANT TURIST

Nume/Prenume \_\_\_\_\_

Nume/Prenume \_\_\_\_\_

Semnătura \_\_\_\_\_

Semnătura \_\_\_\_\_

