

## CONTRACT-CADRU

de comercializare a pachetelor de servicii turistice

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

### Părțile contractante

S.C Tunisiana Travel & Trading srl, cu sediul în Bucuresti , Str. Jiului, Nr. 131, Et. 1, sect 1 , cod unic de înregistrare RO18114512 , titulară a Licenței de turism nr. 3807, pentru Agenția de Turism Tunisiana Travel , cu sediul în Bucuresti , Calea Mosilor nr 96 sect 2, reprezentată prin Stoian Gheorghe în calitate de administrator, denumită în continuare Agenția,

și Turistul/reprezentantul turistului,

Domnul/Doamna \_\_\_\_\_ domiciliat/domiciliată în \_\_\_\_\_ telefon fix/mobil \_\_\_\_\_, posesor/posesoare al/a buletinului/cărții de identitate seria \_\_\_\_\_ nr. \_\_\_\_\_, eliberat/eliberată de la data de \_\_\_\_\_, au convenit la încheierea prezentului contract.

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

### II. Tarife. Modalitati de plata.

1. Tariful contractului este si cuprinde costul serviciilor turistice efective, comisionul Agentiei si T.V.A. Avansul este de minim 50 % din tariful total, iar plata finala se va face cel mai tarziu cu 15 zile inaintea plecarii. Plata se poate face in EURO sau in RON, la cursul BNR din ziua rezervarii + 2% ( comision de risc valutar). In cazul achitarii initiale doar a unui avans, plata diferentei se va efectua in aceeasi moneda.
2. Tariful total al prezentului contract este de \_\_\_\_\_ conform facturii nr. \_\_\_\_\_, din data de \_\_\_\_\_; care este anexata prezentului contract.
3. La semnarea prezentului contract , s-a incasat un avans de : \_\_\_\_\_, restul de plata se va achita pana 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. 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, ale redevențelor și ale taxelor aferente serviciilor de aterizare, debarcare/îmbarcare în porturi și aeroporturi și ale taxelor de turist ori ale cursurilor de schimb valutar aferente pachetului de servicii turistice contractat.

3. 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, întârzieri în traficul mijloacelor de transport etc.).

4. Agenția își rezervă dreptul de a anula programul turistic în cazul în care numărul minim de turiști nu este atins.

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 (cu excepția curselor charter);

b) denumirea, sediul/adresa, numerele de telefon și de fax ale reprezentanței locale a organizatorului și/sau a detailistului ori, în lipsa acesteia, un număr de apel de urgență care să îi permită contractarea 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.

6. Categoriile hotelurilor de cazare sunt cele oficiale locale, care pot diferi de standardele europene. Repartizarea camerelor se realizează la fața locului, la destinație, de către hotel. Solicitățile speciale (exemplu: pat matrimonial, cameră la un anumit etaj etc) se vor adresa agenției în momentul înscrierii, cereri care se pot transmite, dar pentru care agenția nu își poate asuma responsabilitatea privind garantarea acestora.

7. În cazul în care este nevoie ca, datorită supraz rezervărilor sau problemelor tehnice, turistul să fie cazat în alt hotel, acest hotel trebuie să fie de aceeași categorie sau superioară cu cel solicitat prin contract.

8. Pozele/ilustrațiile prezentate în catalog încearcă să prezinte stilul hotelului, caracteristicile generale ale camerelor, imaginile fiind orientative. Camera primită de turiști nu corespunde în toate cazurile cu poza prezentată în catalog. Paturile suplimentare nu asigură confortul paturilor obișnuite – în general sunt mai mici sau chiar paturi pliante.

#### **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 înaintea datei 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. Turistul are obligația să respecte programul de acordare a serviciilor în conformitate cu regulile internaționale, cazarea se face după ora 14.00 a zilei de intrare și se termină la ora 12.00 a zilei înscrise pe voucher. Reținerea camerei după ora 12.00 implică achitarea unei taxe adiționale la recepția hotelului de către turist, la tarifele comunicate la fața locului de către recepționar. În cazul în care este necesar, hotelurile asigură camere pentru bagaje, posibilitatea de schimbare a îmbrăcămînții sau pentru igienă.

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.

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 oricărui eforturi depuse, în aceasta nefiind incluse supraz rezervările, 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 prezinte la recepția unității hoteliere actele sale de identitate, precum și documentul de călătorie eliberat (voucher), în vederea acordării serviciilor turistice.

7. Fiecare turist este răspunzător personal pentru respectarea prevederilor serviciilor pașapoarte, vamale, sanitare, etc., ale țării în care călătorește. Cetățenii străini trebuie să se informeze asupra obligativității vizelor la consulatele și ambasadele țărilor în care vor să călătorească.

Turistul se obligă să respecte prevederile legale cu privire la regimul pașapoartelor, al vizelor și de vamă. La ieșirea din țară, cetățenii români sunt obligați să prezinte pașaportul valabil minim 6 luni.

8. Turistul este obligat să respecte locul, data și ora plecării, orele de întâlnire cu reprezentanții agenției, pe tot parcursul desfășurării excursiei, locul, data și ora de întâlnire pentru repatriere. La sosirea pe aeroportul din Tunisia turistul este obligat ca în maxim 1 ora de la aterizare să se prezinte la unul din reprezentanții Tunisiana Travel pentru a fi transferat la hotelul contractat.

În caz contrar, toate cheltuielile care decurg din nerespectarea celor de mai sus vor fi suportate exclusiv de către turist. Dacă în timpul călătoriei turistul nu mai dorește să beneficieze de serviciile achitate sau renunță la unele dintre ele, nu mai poate cere despăgubiri. Dacă turistul nu va beneficia de serviciile comandate, nu din vina Tunisiana Travel ci din alte motive, nu va putea pretinde restituirea contravalorii lor.

9. Turistul trebuie ca, în cazul planificării legăturilor, a concediilor, a întâlnirilor de afaceri etc, să ia în considerare posibilitatea unei întârzieri. Modificarea orarului de zbor nu poate reprezenta motiv de anulare a contractului din partea turistului.

10. Programele încep de regula cu cina din ziua sosirii și se încheie cu micul dejun din ziua plecării. Uneori masa se pierde datorită sosirii târzii sau plecării matinale. În acest caz, nu se va restitui contravaloarea mesei/meselor pierdute.

11. Prima și ultima zi sunt stabilite de regulă pentru transport, nu pentru concediul propriu-zis. De asemenea, nu se poate conta pe faptul că la plecare zborul va fi înainte de masă iar la întoarcere seara. În conformitate cu orarul de zbor al companiilor aeriene, ziua plecării și ziua întoarcerii nu constituie în toate cazurile o zi întreagă.

12. Contractul de asigurare apare exclusiv între călător și agenția de asigurări. Turistul își poate contracta asigurarea în cadrul agenției în care și-a cumpărat excursia. La prețul excursiei se poate adăuga asigurarea storno, care devine valabilă odată cu înscrierea și achitarea contravalorii acelei polițe la oricare dintre agențiile revânzătoare. Despăgubirile în baza poliței storno vor fi achitate de către agenția de asigurări, în condițiile stipulate în polița de asigurare.

#### **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) **15%** din prețul pachetului de servicii, dacă anularea se face cu mai mult de 30 de zile calendaristice înainte de data plecării;

b) **50%** din prețul pachetului de servicii, dacă renunțarea se face în intervalul 16-30 de zile înainte de data plecării;

c) **100%** din prețul pachetului de servicii, dacă renunțarea se face într-un interval mai mic de 16 zile înainte de plecare sau pentru neprezentarea la program.

2. În cazul în care turistul modifică data sejurului, se considera anulare și se aplică penalizări conform contractului.

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 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.

5. 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 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 15 zile calendaristice, să comunice turistului rezultatul anchetei.

3. Agenția își rezervă dreptul de a refuza analizarea reclamațiilor care sosesc în afara termenului stabilit ;

**VII. Asigurări** – 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 Roumanie Assurance International SA din localitatea București, str. Tepeș Vodă nr. 51, telefon 0040-21 3228814, fax 0040-21 3223111 .

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 anexă la acesta și sunt următoarele:

- a) voucherul, biletul de odihnă-tratament, biletul de excursie, după caz;
- b) programul turistic, 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 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. Agenția respectă prevederile Legii 677/2001 pentru protecția persoanelor cu privire la prelucrarea datelor cu caracter personal și libera circulație a acestor date.

**Agenția,**  
Tunisiana Travel  
Reprezentant:

**Turist,**

Ștampila