

**CONTRACT**  
**de comercializare a pachetelor de servicii turistice**  
**Nr. \_\_\_\_\_ din \_\_\_\_\_**

**Partile contractante**

Societatea Comerciala RUEFA ESCAPE TRAVEL S.R.L. cu sediul în Timisoara, Str. Piata Unirii nr. 4, Certificat de Inregistrare la Registrul Comertului J35/3409/2004, Cod Fiscal RO16955322, titulara a Licentei de turism nr. 3362/17.05.2005, reprezentata prin Diana Prisecaru, în calitate de director general, denumita în continuare Agentia, si  
Turistul/Reprezentantul turistului  
Domnul/Doamna ....., domiciliat în ..... telefon ....., posesor al buletinului seria ....., eliberat de Politia....., la data ....., au convenit încheierea prezentului contract, în conformitate cu prevederile Ordonantei Guvernului nr. 107/1999 privind activitatea de comercializare a pachetelor de servicii turistice, aprobata cu modificari si completari prin Legea nr. 631/2001.

**I. Dispozitii generale**

1. Pachetul de servicii turistice care face obiectul prezentului contract a fost organizat de Societatea Comerciala..... cu sediul in ....., cod unic de inregistrare....., titulara a agentiei de turism....., cu sediul in ....., cu Licenta de turism categoria ..... nr. .... care garanteaza buna executare a acestuia în baza contractului încheiat cu Agentia.  
2. Agentia comercializeaza pachete de servicii turistice în urmatoarele variante:  
a) servicii turistice la cererea clientului, care se refera la programele organizate în mod special, ca urmare a solicitarilor turistilor, denumite în continuare servicii la cerere;  
b) servicii turistice preorganizate de agentia de turism si puse la dispozitie clientului prin materiale de prezentare de tipul: cataloage, brosure, pliante si alte oferte letrice, denumite în continuare servicii din oferta standard;  
c) servicii turistice interne, comercializate pe baza de vouchere de servicii turistice interne sau bilete de odihna si/sau de tratament, denumite în continuare bilete de odihna si/sau de tratament. Aceste servicii reprezinta un caz particular al serviciilor turistice din oferta standard.  
Prezentul contract detine prevederi comune celor trei variante de servicii turistice, precum si prevederi specifice fiecareia dintre ele.  
3. Bonul de comanda, confirmarea de servicii, biletul de odihna si/sau de tratament, precum si oferta standard a agentiei de turism expusa în materialele de prezentare fac parte integranta din prezentul contract.

**II. Aparitia raporturilor contractuale**

1. În cazul serviciilor la cerere si al ofertei standard, acest contract se considera încheiat în momentul în care turistul a primit confirmarea scrisa a solicitarii sale.  
2. În cazul biletelor de odihna si/sau de tratament, contractul se considera încheiat o data cu plata integrala a pretului pachetului de servicii turistice sau a avansului convenit.

**III. Obiectul contractului**

1. Obiectul contractului îl constituie vânzarea de catre Agentie a uneia dintre variantele de servicii turistice prevazute la cap. I, în schimbul platii pretului.  
2. Caracteristicile serviciilor turistice la care se obliga Agentia se afla descrise în materialele de prezentare (cataloage, brosure, pliante, oferte letrice), în cazul ofertei standard si a biletelor de odihna si/sau de tratament, sau în confirmarea de servicii, în cazul serviciilor la cerere.  
3. Orice alte servicii turistice neînscrise în materialele de prezentare sau în confirmarea de servicii nu fac obiectul prezentului contract si nu atrag raspunderea Agentiei.

**IV. Pretul**

1. Pretul contractului este ..... si cuprinde costul serviciilor turistice efective, comisionul Agentiei si T.V.A.  
2. Pretul este publicat în cadrul ofertei standard a Agentiei pentru serviciile din oferta standard si pentru biletele de odihna si/sau de tratament sau este înscris în confirmarea de servicii, în cazul serviciilor la cerere.  
3. Pretul contractului poate fi modificat, în sensul majorarii sau micșorarii, dupa caz, numai daca modificarea are loc ca urmare a variatiilor:  
a) costurilor de transport, inclusiv costul carburantului;  
b) redeventelor si taxelor aferente serviciilor de aterizare, debarcare/îmbarcare în porturi si aeroporturi si ale taxelor de turist;  
c) cursurilor de schimb valutar aferente pachetului de servicii turistice contractat.  
4. Preturile stabilite în contract nu pot fi majorate, în nici un caz, în cursul celor 20 de zile calendaristice care preced data plecarii.  
5. În cazul în care preturile stabilite în contract sunt majorate cu peste 10%, indiferent de motivele majorarii, turistul poate rezilia contractul fara nici o obligatie fata de Agentie, aceasta din urma având obligatia de a rambursa imediat turistului toate sumele aferente calatoriei turistice platite de acesta, inclusiv comisionul.

**V. Modalitati de plata**

Modalitatile de plata a pretului contractului sunt:

1. Avansul se plateste dupa cum urmeaza:

- a) în cazul serviciilor la cerere si a celor din oferta standard, reprezinta ..... din pretul contractului, astfel cum este revazut în bonul de comanda;
- b) în cazul biletelor de odihna si/sau de tratament, reprezinta minimum 10% din pretul contractului.

Avansul este retinut de Agentie cu titlu de penalitati, în situatia în care turistul renunta la contract din vina sa.

În cazul în care continutul confirmarii de servicii difera de la cel al bonului de comanda, Agentia va restitui imediat contravaloarea

avansului încasat.

2. Plata finala a pachetului de servicii se face conform esalonarii prevazute în bonul de comanda, în cazul serviciilor la cerere si al serviciilor din oferta standard.

3. În cazul serviciilor comercializate pe baza de bilete de odihna si/sau de tratament, Agentia aplica sistemul de vânzare în rate, în baza acordului cu turistul.

#### **VI. Drepturile si obligatiile Agentiei**

1. În cazul în care Agentia este nevoita sa modifice una dintre prevederile esentiale ale contractului, are obligatia sa informeze turistul cu cel puțin 15 zile înainte de data plecarii.

2. 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 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 corespunzatoare sau acesta nu le accepta din motive întemeiate, sa asigure fara costuri suplimentare transportul retur al turistului la locul de plecare ori în alt loc agreat de acesta si, dupa caz, despagubirea pentru serviciile neprestate.

3. Agentia este raspunzatoare pentru buna executare a obligatiilor asumate prin contract, inclusiv în situatia în care aceste obligatii trebuiau îndeplinite de catre o alta agentie de turism sau de catre alti prestatori de servicii, cu exceptia urmatoarelor cazuri:

a) când neîndeplinirea sau îndeplinirea defectuoasa a obligatiilor asumate prin contract se datoreaza turistului;

b) când neîndeplinirea obligatiilor se datoreaza unor cauze de forta majora.

În situatia în care neexecutarea obligatiilor contractuale se datoreaza agentiei de turism organizatoare, Agentia are dreptul sa cheme în garantie agentia de turism organizatoare pentru plata despagubirilor datorate turistului.

4. Agentia are obligatia sa furnizeze în scris turistului, în termen de ..... zile înainte de data plecarii, urmatoarele informatii:

a) orarele, locurile escalelor si legaturile, precum si, dupa caz, locul ce urmeaza sa fie ocupat de turist în fiecare dintre mijloacele de transport incluse în contract;

b) denumirea, sediul/adresa, numerele de telefon si de fax ale reprezentantei locale a organizatorului si/sau a detailistului ori, în lipsa acestuia, cele ale autoritatilor locale care pot ajuta turistul în caz de nevoie; în cazul în care aceste reprezentante sau autoritati locale nu exista, turistul trebuie sa dispuna de un numar de apel de urgenta sau de orice alta informatie care sa îi permita contactarea organizatorului si/sau a detailistului;

c) pentru calatoriile minorilor neînsoțiti de parinti, informatii care sa permita stabilirea unui contact direct cu copilul sau cu responsabilul de la locul cazarii copilului;

d) posibilitatea semnarii unui contract de asigurare facultativa, care sa acopere taxele de transfer al turistului, sau a unui contract de asistenta, care sa acopere taxele de repatriere în caz de accidentare ori de boala.

#### **VII. Drepturile si obligatiile turistului**

1. In cazul în care turistul nu poate sa participe la calatoria turistica, acesta poate sa cesioneze contractul unei terte persoane care îndeplineste toate conditiile prevazute în pachetul de servicii turistice contractat, cu obligatia de a anunta Agentia.

Turistul care cedeaza pachetul sau de servicii, precum si cesionarul sunt responsabili în mod solidar la plata pretului calatoriei si a eventualelor costuri suplimentare aparute cu ocazia acestei cedari.

2. În cazul în care preturile stabilite în contract sunt majorate cu peste 10%, turistul poate rezilia contractul, având dreptul la rambursarea de catre Agentie a sumelor platite.

3.1. Turistul este obligat sa comunice Agentiei, în termen de 5 zile calendaristice de la primirea înștiințarii prevazute la cap. VI pct. 1, hotarârea sa de a opta pentru:

a) rezilierea contractului fara plata penalitatilor; sau

b) acceptarea noilor conditii ale contractului.

3.2. În cazul în care turistul reziliaza contractul sau Agentia anuleaza calatoria turistica înaintea 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 diferentiei de pret;

c) sa i se ramburseze imediat toate sumele achitate în virtutea contractului.

3.3. În toate cazurile mentionate turistul are dreptul sa solicite Agentiei si o despagubire pentru neîndeplinirea prevederilor contractului initial, cu exceptia cazurilor în care:

a) anularea s-a facut datorita nerealizarii numarului minim de persoane mentionat în contract, iar Agentia a informat turistul în scris, în termenul mentionat în contract, termen care nu poate fi mai mic de 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 suprarezervarile);

c) anularea s-a facut din vina turistului.

4. 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, dupa achitarea si confirmarea serviciilor, 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.

5. In 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.

6. În cazul biletelor de odihna si/sau de tratament, turistul are obligatia de a respecta programul de acordare a serviciilor în România, respectiv: în statiunile de pe litoral cazarea se face la ora 18,00 a zilei de intrare si se termina la ora 12,00 a zilei înscrise pe biletul de odihna si/sau de tratament; în statiunile din tara, altele decât cele de pe litoral, cazarea se face începând cu ora 12,00 a zilei de intrare si se termina cel târziu la ora 12,00 a zilei urmatoare celei înscrise pe bilet.

7. 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.

8. 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, sa pastreze integritatea bunurilor din unitatile de cazare, alimentatie publica, mijloace de transport, în caz contrar urmând sa suporte contravaloarea pagubelor produse.

### **VIII. Asigurari**

Turistul este asigurat pentru riscul de insolvabilitate si/sau de faliment al Agentiei la Societatea de Asigurare RAI S.A. cu sediul în localitatea BUCURESTI, str. Tepes Voda nr. 51, sectorul 2, telefon 021-3228814, polita de asigurare Nr. **628826**, valoarea acoperita prin asigurare fiind in cuantum de 50.000 USD.

Conditiiile în care turistul va fi despagubit de catre societatea de asigurare sunt:

1. În cazul în care Agentia nu efectueaza repatrierea turistului, acesta are obligatia de a anunta imediat societatea de asigurare prin telefon, fax sau e-mail. În aceasta situatie societatea de asigurare nu are obligatia de a achita imediat contravaloarea cheltuielilor de repatriere, ci de a o rambursa dupa întoarcerea turistului în România, în conditiile politei de asigurare încheiate între Agentie si societatea de asigurare.

2. În cazul în care turistul solicita de la Agentie contravaloarea sumelor achitate si/sau a cheltuielilor de repatriere, acesta trebuie sa trimita documentele justificative catre Agentie prin scrisoare recomandata cu confirmare de primire. Turistul are obligatia sa pastreze fotocopii de pe respectivele documente justificative. Turistul poate solicita Agentiei rambursarea sumelor achitate si/sau a cheltuielilor de repatriere, în termen de 15 (cincisprezece) zile calendaristice de la data încheierii derularii pachetului de servicii turistice sau de la data repatrierii.

3. Turistul are obligatia de a notifica societatii de asigurare, prin scrisoare recomandata cu confirmare de primire, în legatura cu solicitarea adresata Agentiei privind rambursarea sumelor achitate si/sau a cheltuielilor de repatriere, în termen de 5 (cinci) zile calendaristice de la data confirmarii de primire prevazute la cap. X pct. 2.

4. În cazul în care, în termen de 15 (cincisprezece) zile calendaristice de la data confirmarii de primire a documentelor justificative de catre Agentie, turistul nu a primit sumele solicitate de la aceasta, are loc evenimentul asigurat.

5. În termen de 10 (zece) zile calendaristice de la data producerii evenimentului asigurat, turistul are obligatia de a transmite societatii de asigurare, prin scrisoare recomandata cu confirmare de primire, cererea de despagubire însoțita de documentele justificative.

6. Documentele justificative constau în:

- a) contractul de comercializare a pachetului de servicii turistice;
- b) confirmările de primire precizate la pct. 2, 3 si 5 din prezentul capitol;
- c) fotocopiiile de pe documentele de plata a avansului (chitante, ordine de plata etc.), în cazul cererilor de rambursare a sumelor achitate de turist;
- d) fotocopiiile de pe documentele de transport si cazare, în cazul cererilor de rambursare a cheltuielilor de repatriere.

Societatea de asigurare are dreptul sa solicite turistului si alte documente justificative.

7. Despagubirea nu poate depasi suma achitata de turist în contractul de comercializare a pachetului de servicii turistice, precum si sumele necesare repatrierii acestuia, cu respectarea prevederilor cap. IX pct. 2.

8. Din despagubire se scade fransiza mentionata pe polita de asigurare.

9. Despagubirea va fi platita în termen de 30 (treizeci) de zile calendaristice de la data primirii de catre societatea de asigurare a documentelor justificative de la turist.

10. În cazul în care dupa plata despagubirii Agentia plateste debitul catre turist, acesta are obligatia de a restitui asiguratorului despagubirea primita, în termen de 5 (cinci) zile lucratoare de la data primirii de la Agentie a sumelor reprezentând debitul.

### **IX. Renuntari, penalizari, despagubiri**

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

- a) .....30%..... din pretul pachetului de servicii, daca renuntarea se face cu mai mult de 30 de zile calendaristice înainte de data plecării;
- b) .....50%.....din pretul pachetului de servicii, daca renuntarea se face în intervalul 16-30 de zile înainte de data plecării;
- 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. În cazul biletelor de odihna si/sau de tratament, pentru retragerea din vina turistului se aplica urmatoarele penalizari:

- a) daca cererea de restituire se depune în orice moment dupa achitarea avansului si pâna cel târziu cu n/a zile înainte de începerea sejurului, penalizarea este egala cu contravaloarea comisionului Agentiei cu T.V.A. aferenta;
- b) daca cererea de restituire se depune într-un interval mai mic de n/a zile înainte de data începerii sejurului sau daca turistul nu se prezinta în statiune la data înscrisa în bilet, penalizarea va fi de n/a din pret ori din valoarea încasata pâna la acea data de Agentie;
- c) pentru biletele de odihna si/sau de tratament cumparate prin organizatii sindicale, Agentia va face restituiri numai în baza cererilor de renuntare contrasemnate si stampilate de reprezentantul organizatiei sindicale.

3. 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.

4. 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.

5. 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.

6. Agentia va acorda despagubiri în functie de gradul de nerespectare a obligatiilor din contract, despagubiri ce nu pot depasi de doua ori pretul pachetului de servicii turistice prevazut în contract. Agentia este raspunzatoare pâna la acoperirea integrala a prejudiciului în cazul în care este responsabila de ranirea sau decesul turistului ca urmare a actiunilor ori a neglijentei sale.

**X. Reclamatii**

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

2. Atât Agentia, cât si prestatorul de servicii vor actiona imediat pentru solutionarea sesizarii. În cazul în care sesizarea nu este solutionata sau este solutionata partial, turistul va depune la sediul Agentiei o reclamatie în scris, în termen de maximum 3 zile calendaristice de la încheierea calatoriei, Agentia urmând ca în termen de 14 zile calendaristice sa comunice turistului despagubirile care i se cuvin în conditiile prezentului contract.

**XI. Dispozitii finale**

Prezentul contract a fost încheiat azi ....., în doua exemplare, câte unul pentru fiecare parte.

Agentie

Turist