

# CONTRACT

## de comercializare a pachetelor de servicii turistice

Nr ... din .....

Părțile contractante:

S.C. EMATOUR & EVENTS S.R.L., cu sediul social în BUCUREȘTI, Aleea Postavarul, nr.7, Bloc C1bis, scara B, ap.28, sector 3, având C.I.F27798436, J40/12077/2010, CONT RON : RO28BTRL04701202W67763XX, CONT EURO : RO03BTRL04704202W67763XX – Banca Transilvania, sucursala Pantelimon, agentia Titan prin agentia de turism Ema Tour titulară a Licenței de turism nr. 5934/07.02.2011, reprezentată prin OLTEANU IONUT – în calitate de director agentie, denumită în continuare Agenția, și turistul / reprezentantul turistului,

**DI/Dna....., domiciliat/a în Str ....., Nr..... Loc....., Jud.....**  
**CNP ....., au convenit la încheierea prezentului contract în valoare de .....euro.**

**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. Prețul

1. Prețul contractului este specificat în bonul de comandă și pe factura în cazul serviciilor externe și în cataloagele agenției și cuprinde costul serviciilor turistice efective, comisionul Agenției și T.V.A. Avansul este de min. 50% din preț, pentru care se va emite bon de comandă.

2. Plata integrală se va face până cu cel târziu 14 zile calendaristice înainte de data începerii sejurului, data după care se vor emite biletele de calatorie și voucherul

3. Plata serviciilor externe aferente contractului se poate efectua în valuta specificată în contract sau în Lei la cursul BNR + 2% în ziua plății.

### III. Drepturile și obligațiile Agenției

1. În cazul în care Agenția este nevoită să modifice una dintre prevederile esențiale ale contractului sau să anuleze calatoria, are obligația să informeze turistul cu cel puțin 15 zile calendaristice 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. În cazul în care, după începerea călătoriei turistice, o parte importantă din serviciile turistice prevăzute în contract nu este realizată sau Agenția constată că nu le va putea realiza, aceasta 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 agreat de acesta și, după caz, despăgubirea pentru serviciile neprestate.

4. În situația de suprarezervare (overbooking) a unui hotel, determinată de activitatea hotelierilor, înainte sau după începerea calatoriei, Agenția este obligată să ofere o altă variantă de hotel în aceeași zonă sau într-o zonă cât mai apropiată, la aceeași categorie sau de o categorie superioară fără să modifice prețul; în cazul în care situația de suprarezervare (overbooking) este anunțată turistului, sau reprezentantului acestuia, cu minim 3 zile calendaristice înainte de data plecării, clientul poate accepta varianta propusă sau poate anula calatoria fără penalizări, fără însă de a avea dreptul de a solicita penalizări suplimentare.

5. 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.). Astfel, în cadrul organizării curselor Charter, Agenția nu este răspunzătoare pentru prejudiciile cauzate turistului ca urmare a întârzierilor curselor, a pierderilor de bagaje, precum și a altor împrejurări asupra cărora transportatorul aerian poartă singura răspundere.

c) când neîndeplinirea obligațiilor se datorează unui tert care nu are legătura cu furnizarea serviciilor prevăzute în contract, iar cauzele care au determinat neîndeplinirea obligațiilor au în caracter imprevizibil și inevitabil

6. Agenția are obligația să furnizeze în scris turistului, prin voucherul și biletele de transport înmânate la data achitării integrale, 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 incluse în contract (mai puțin avion);

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 părinților stabilirea unui contact direct cu copilul sau cu responsabilul de la locul cazării copilului.

d) 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, a unui contract de asigurare pentru bagaje, ori a unei asigurări storno.

e) În cazul în care un pachet turistic se semnează la un anumit preț, iar a doua zi același pachet este vândut la Oferta Specială, nu se aplică preț de oferta specială, deoarece contractul cu turistul a fost semnat anterior datei de începere a ofertei speciale.

### 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 (cu excepția rezervărilor « Early Booking ») care îndeplinește toate condițiile aplicabile pachetului de servicii turistice contractat, cu obligația de a anunța în scris Agenția cu cel puțin 5 zile calendaristice 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. În străinătate cazarea se face cel mai devreme începând cu ora 14,00 a zilei de intrare și se termină cel târziu la ora 12,00 a zilei de ieșire. Aceasta regula se aplică indiferent de ora de sosire sau plecare la/din hotel; prima și ultima zi din sejur sunt considerate zile destinate transportului, transferului și formalităților de cazare.

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.

3.1. Turistul este obligat să comunice Agenției, în termen de 5 zile calendaristice de la primirea înștiințării privind modificarea asupra pachetelor, hotărârea sa de a opta pentru: rezilierea contractului fără plata penalităților; sau acceptarea noilor condiții ale contractului.

3.2. 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

3.3. 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 suprarezervările, caz în care responsabilitatea revine companiei aeriene);

c) anularea s-a făcut din vina turistului;

5. 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 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.

8. Dacă pentru efectuarea călătoriei este necesară îndeplinirea de către turist a unor formalități suplimentare (de ex. călătoria împreună cu minori, situația în care numele turistului este schimbat ca urmare a căsătoriei/desfacerii ei etc.), acesta va îndeplini toate cerințele legale. Pentru o informare optimă, agenția recomandă și consultarea site-ului [www.politiadefrontiera.ro](http://www.politiadefrontiera.ro)

9. În cazul în care o singură persoană angajează servicii pentru un număr mai mare de turiști, condițiile contractului se extind în mod automat asupra întregului grup pentru care s-au achitat serviciile.

10. Turistul este obligat să respecte locul, data și ora plecării, orele de întâlnire cu ghizii locali pe tot parcursul desfășurării excursiei, locul, data și ora de întâlnire pentru repatriere. În caz contrar, toate cheltuielile care decurg din nerespectarea dispozițiilor de mai sus menționate, vor fi suportate exclusiv de către turist.

11. Turistul este obligat să achite contravaloarea pachetului de servicii turistice conform dispozițiilor Cap. II, fiind totodată obligat să verifice cu atenție toate actele eliberate și să retina informațiile referitoare la plecare. În cazul pachetelor turistice ce au inclus transport aerian tip cursa charter sau regulată, documentele de călătorie vor fi înmânate turistului: fie de către reprezentantul agenției la ora și locul de întâlnire comunicate (de regulă, cu 2 ore înainte de plecare), fie în momentul achitării pachetului. În cazul pachetelor turistice ce au inclus transport individual (auto sau tren) documentele de cazare (voucherul) se vor înmâna în momentul achitării integrale a pretului.

12. Biletele de avion sunt valabile în toate cazurile la clasa turist a companiilor aeriene, atât pe cursele regulate, cât și pe cele charter. Se acceptă bagaje între 15-20 kg bagaj de cala și de 5 kg bagaj de mână pentru fiecare persoană adultă în funcție de regulamentul companiei aeriene. Agenția nu răspunde pentru depășirea greutății maxime admise pentru fiecare turist în parte. Pierderea sau deteriorarea bagajelor pe durata călătoriei cade în sarcina transportatorilor, fără nici o obligație din partea agenției. În cazul în care se dorește anularea biletelor de avion suma achitată nu se returnează.

#### V. Renunțări, penalizări, despăgubiri

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:

##### - Penalizarile sunt specificate pentru fiecare rezervare în parte.

Aceste penalizări se aplică în toate cazurile, cu excepția celor în care programul valorificat / confirmat are propriile reguli de achitare, anulare, penalizare.

**Pentru rezervările "Early booking" respectiv LAST minute plata se va efectua până la termenul limita al valabilității ofertei. Nu se accepta modificări de nume, perioada, persoane și tip de camera! În cazul în care se dorește anularea pachetului turistic pentru o rezervare tip early booking / last minute suma achitată nu se returnează!**

În cazul în care turistului i se refuză intrarea în țară pentru efectuarea pachetului de servicii, turistului i se vor reține toate taxele achitate de Agenție prestatorilor direcți, precum și cheltuielile de operare proprii acestora.

2. 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.

3. Penalizările echivalente cu prețul contractului se aplică și în cazul în care turistul nu ajunge la timp la aeroport sau la locul de plecare/destinație, 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.

4. 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.

5. În cazul unor evenimente de forță majoră (îmbolnăviri, decese) care se vor dovedi cu acte, precum și în cazul modificărilor aduse rezervărilor deja confirmate, penalizarile aplicate vor fi cele percepute de furnizorii serviciilor turistice.

6. Preturile și tarifele pachetelor de servicii sunt stabilite prin contract. Orice modificare (referitoare la schimbarea unității de cazare, data de plecare, nume sau schimbarea persoanelor titulare de contract sau orice element principal ce face obiectul contractului) la cererea titularului din contract se taxează cu 10 euro de persoană; schimbarea se va face numai dacă există această posibilitate și dacă nu intră în contradictoriu cu penalizarile de anulare a pachetului.

#### 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, 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 lucrătoare de la încheierea călătoriei, agenția urmând ca, în termen de 15 zile lucrătoare, să trimită răspuns la reclamație.

3. În cazul în care turistul nu a făcut reclamația la fața locului, acesta își pierde dreptul de a solicita orice fel de daune-interese sau despăgubiri ulterioare.

4. Agenția nu poate fi răspunzătoare de modul de desfășurare a excursiilor optionale. Orice reclamație sau despăgubire referitoare la excursiile optionale se rezolvă la fața locului între turist și agenția organizatoare a excursiei.

**VII. Asigurări** - Agenția are încheiată polita de asigurare SERIA I nr. 48796/28.04.2017 «privind rambursarea cheltuielilor de repatriere și/sau a sumelor achitate de către turist, în cazul insolvenței sau falimentului agenției de turism», cu valabilitate până la 27.04.2018, la Societatea de Asigurare OMNIASIG VIENNA INSURANCE GROUP din localitatea București, Bd. Lascar Catargiu., nr.36, sect.1, tel : 021/3182703

Condițiile în care turistul va fi despăgubit de către societatea de asigurare sunt:

1. În cazul în care Agenția nu efectuează repatrierea turistului, acesta are obligația de a anunța imediat societatea de asigurare prin telefon, fax sau e-mail.

2. Despăgubirea nu poate depăși suma achitată de turist în contractul de comercializare a pachetului de servicii turistice, precum și sumele necesare repatrierii acestuia.

**VIII. Documentele contractului se constituie** ca anexă 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) ofertele agenției/ site-ul agenției [www.ematour.ro](http://www.ematour.ro)
- d) anexele cu informații utile (afisate și pe site-ul agenției)
- e) nota privind nr. minim de persoane necesar pentru realizarea programului

#### 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 O. G. nr. 107/99, aprobată cu modificări și completări prin Legea nr. 631/01, cu modificările ulterioare.

Turist / reprezentant

Agencia,

prin agent turism .....

.....  
**Am citit contractul și anexele și am primit un exemplar al acestora**