

## CONTRACT

de comercializare a pachetelor de servicii turistice

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

### Părțile contractante

Societatea Comercială SC ATT SRL cu sediul în Slatina Str Arcului, bl 3B sc A ap 3, cod 230039, reprezentata prin Director Diaconu Elena

și

### **Turistul/Reprezentantul turistului:**

Domnul/Doamna ..... domiciliat/domiciliată în ....., telefon....., posesor/posesoare al/a buletinului/cărtii de identitate seria .....nr. ....CNP..... au convenit încheierea prezentului contract, în conformitate cu prevederile Ordonanței Guvernului **nr. 107/1999** privind activitatea de comercializare a pachetelor de servicii turistice, aprobată cu modificări și completări prin Legea **nr. 631/2001**.

### **I. Dispoziții generale**

1.. Agenția comercializează pachete de servicii turistice în următoarele variante:

a) servicii turistice la cererea clientului, care se referă la programele organizate în mod special, ca urmare a solicitărilor turiștilor, denumite în continuare servicii la cerere;

b) servicii turistice preorganizate de agenția de turism și puse la dispoziție clientului prin materiale de prezentare de tipul: cataloage, broșuri, pliante și alte oferte letrice, denumite în continuare servicii din oferta standard;

c) servicii turistice interne, comercializate pe bază de vouchere de servicii turistice interne sau bilete de odihnă și/sau de tratament, denumite în continuare bilete de odihnă și/sau de tratament. Aceste servicii reprezintă un caz particular al serviciilor turistice din oferta standard.

Prezentul contract deține prevederi comune celor trei variante de servicii turistice, precum și prevederi specifice fiecăreia dintre ele.

2. Bonul de comandă, confirmarea de servicii, biletul de odihnă și/sau de tratament, precum și oferta standard a agenției de turism expusă în materialele de prezentare fac parte integrantă din prezentul contract. Modelul bonului de comandă este prevăzut în anexa la prezentul contract.

### **II. Apariția raporturilor contractuale**

1. În cazul serviciilor la cerere și al ofertei standard, acest contract se consideră încheiat în momentul în care turistul a primit confirmarea a solicitării sale.

2. În cazul biletelor de odihnă și/sau de tratament în țară, contractul se consideră încheiat o dată cu plata integrală a prețului pachetului de servicii turistice sau a avansului convenit.

### **III. Obiectul contractului**

1. Obiectul contractului îl constituie vânzarea de către Agenție a uneia dintre variantele de servicii turistice prevăzute la cap. I, în schimbul plății prețului.

2. Caracteristicile serviciilor turistice la care se obligă Agenția se află descrise în materialele de prezentare (cataloage, broșuri, pliante, oferte letrice), în cazul ofertei standard și a biletelor de odihnă și/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 și nu atrag răspunderea Agenției.

### **IV. Prețul**

1. Prețul este publicat în cadrul ofertei standard a Agenției pentru serviciile din oferta standard și pentru biletele de odihnă și/sau de tratament sau este înscris în confirmarea de servicii, în cazul serviciilor la cerere.

2. Prețul contractului poate fi modificat, în sensul majorării sau micșorării, după caz, numai dacă modificarea are loc ca urmare a variațiilor:

a) costurilor de transport, inclusiv costul carburantului;

b) redevențelor și taxelor aferente serviciilor de aterizare, debarcare/îmbarcare în porturi și aeroporturi și ale taxelor de turist;

c) cursurilor de schimb valutar aferente pachetului de servicii turistice contractat.

### **V. Modalități de plată**

Modalitățile de plată a prețului contractului sunt:

1. Avansul se plătește după cum urmează:

a) în cazul serviciilor la cerere și a celor din oferta standard, reprezintă **30 %** din prețul contractului,

b) în cazul biletelor de odihnă și/sau de tratament, reprezintă minimum **30 %** din prețul contractului.

Avansul este reținut de Agenție cu titlu de penalități, în situația în care turistul renunță la contract din vina sa.

2. Plata finală a pachetului de servicii se facecu 21 de zile înainte de plecare, în cazul serviciilor la cerere și al serviciilor din oferta standard.

#### **VI. 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 este răspunzătoare pentru buna executare a obligațiilor asumate prin contract, inclusiv în situația în care aceste obligații trebuiau îndeplinite de către o altă agenție de turism sau de către alți prestatori de servicii, 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.În situația în care neexecutarea obligațiilor contractuale se datorează agenției de turism organizatoare, Agenția are dreptul să cheme în garanție agenția de turism organizatoare pentru plata despăgubirilor datorate turistului.

#### **VII. 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 prevăzute în pachetul de servicii turistice contractat, cu obligația de a anunța Agenția.

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 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;

3. 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, după achitarea și confirmarea serviciilor, 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.

#### **VII. Renunțări, modificari, penalizări, despăgubiri**

1. În cazul în care turistul renunță din vina sa la pachetul de servicii turistice care face obiectul prezentului contract, în cazul serviciilor la cerere sau al ofertei standard, el datorează Agenției penalizări după cum urmează:

- a) 50.% din prețul pachetului de servicii, dacă renunțarea se face cu mai mult de 30 de zile calendaristice înainte de data plecării;
- b) 80.% 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. Modificarile aduse comenzii initiale la serviciile contractate (nume, structura camerei, data de intoarcere) se penalizeaza astfel:

- a) pana la 15 zile inainte de plecare – 15 euro;
- b) mai puțin de 15 zile inaintea plecării – 20 euro.
- c) modificarile aduse comenzii initiale (perioada, hotel, tip camera) sunt considerate anulari si se penalizeaza in conformitate.

**3. Ofertele care beneficiaza de „ early booking „ nu pot fi modificate in nici un fel. Penalizarea este 100%.**

#### **VIII. 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.

#### **IX. Dispoziții finale**

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

**AGENTIE**  
**(Nume, Prenume si stampila)**

**TURIST**  
**(Nume, Prenume)**