

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

Incheiat intre

**S.C. CON-TUR s.r.l.** cu sediul in București, strada Roma nr. 31, ap. 1, sector 1, telefon 021 314 21 59, e-mail office@con-tur.ro, CUI RO 422633, inregistrata la ORC sub nr. J40/7462/23.07.1991, titulara a Licentei de turism TOUROPERATOR nr. 493, operator de date cu caracter personal inregistrat sub nr. 34370, Polița de Asigurare emisa de catre German Romanian Assurance SA nr. IF-i nr. 2698 din data 02/02/2017 - afisata pe pagina web a agentiei de turism, respectiv [www.con-tur.ro](http://www.con-tur.ro), reprezentată legal prin Dna. Dorina MUNTEANU in calitate de Director General, denumita in continuare **Agentia**

Si turistul \_\_\_\_\_

**posesor al C.I.:** \_\_\_\_\_, **CNP:** \_\_\_\_\_, **domiciliat in** \_\_\_\_\_

**I.Obiectul contractului** il constituie vanzarea de catre Agentie a pachetului de servicii turistice:

\_\_\_\_\_, in scris in voucherul nr. \_\_\_\_\_, anexat contractului si eliberarea documentelor de plata/calatorie.

**Statusul rezervarii in momentul incheierii contractului este CONFIRMAT.**

In cazul neconfirmarii serviciilor (cazare, transport, etc), agentia va oferi turistului o varianta alternativa, sau va returna integral avansul (daca este cazul).

**II. Pretul** total al contractului cuprinde costul serviciilor turistice efective, comisionul Agentiei, T.V.A-ul si va fi specificat pe confirmare/factura fiscala. Daca factura emisa de Agentie este exprimata in valuta (EUR, USD), aceasta se va achita in aceeasi moneda. In cazul in care, la cererea turistului, factura emisa de catre Agentie va fi exprimata in LEI, aceasta se va intocmi la cursul BNR din ziua emiterii facturii, la care se adauga un coeficient de risc valutar de 2 %. Termenele de plata/conditiile de modificare/anulare sunt prevazute la fiecare program/serviciu/pachet de servicii in parte. Depasirea termenelor de plata determina aplicarea unor penalitati de 0,3% pentru fiecare zi de intarziere, procent aplicat la suma neachitata.

**III. Drepturile si obligatiile Agentiei**

**1.** In cazul in care Agentia este nevoita sa modifice una din prevederile esentiale ale contractului, are obligatia sa informeze turistul cu cel putin 15 zile calendaristice inaintea plecarii. Aparitia cu mai putin de 15 zile inainte de plecare a unor situatii neprevazute de Agentie si nedeterminate de aceasta, cum ar fi: schimbarea hotelului fara a avea in sa o categorie inferioara, schimbarea companiei aeriene sau a orarului de zbor, neindeplinirea grupului minim in cazul grupurilor, neobtinerea vizelor pentru toti participantii la excursie, modificarea taxelor de aeroport, aparitia unor situatii de forta majora, determina obligatia Agentiei de a informa turistul imediat ce ia la cunostinta de modificarea intervenita. Astfel de

situatii nu sunt considerate a modifica prevederile esentiale ale contractului si nu constituie motiv de retragere.

**2.** Agentia poate modifica pretul contractului, functie de variatia costurilor de transport, redeventelor, taxelor de aeroport, taxelor de turist, cursurilor de schimb valutar aferente pachetului de servicii turistice contractat.

**3.** In situatia de suprar rezervare a unui hotel, determinata de activitatea hotelierilor, inainte sau dupa inceperea calatoriei, Agentia va oferi varianta de hotel in aceeasi zona sau intr-o zona apropiata, la aceeasi categorie sau de o categorie superioara fara sa modifice pretul; in cazul in care situatia de suprar rezervare este anuntata turistului, sau reprezentantului acestuia cu minim 3 zile inainte de data plecarii, clientul poate accepta varianta propusa sau poate anula calatoria fara penalizari, fara in sa a avea dreptul de a solicita despagubiri suplimentare.

**4.** In cazul in care, dupa inceperea calatoriei turistice, o parte importanta din serviciile turistice prevazute in contract nu este realizata sau Agentia constata ca nu le va putea realiza, aceasta este obligata:

**a)** sa ofere turistului alternative corespunzatoare in vederea continuarii calatoriei turistice, respectiv serviciile oferite sa fie de aceeasi calitate si cantitate;

**b)** sa restituie turistului sumele ce reprezinta diferenta dintre serviciile turistice achitate si cele efectiv prestate in timpul calatoriei turistice (cu exceptia excursiilor optionale, care nu sunt cumparate de la Agentie ci de la agentii locale).

**5.** Agentia este raspunzatoare pentru buna executare a obligatiilor asumate prin contract, cu exceptia urmatoarelor cazuri:

**a)** cand neindeplinirea sau indeplinirea defectuoasa a obligatiilor se datoreaza turistului;

**b)** cand neindeplinirea obligatiilor se datoreaza unor cauze de forta majora sau unor imprejurari pe care nici Agentia, nici prestatorii de servicii nu le puteau prevedea sau evita (modificari de orar sau de itinerar, intarzieri in traficul mijloacelor de transport, cauze naturale care impiedica desfasurarea transportului si/sau a cazarii, greve, demonstratii etc). Agentia nu este raspunzatoare pentru prejudiciile cauzate turistului, urmare a intarzierii curselor (inclusiv charter), pierderilor de bagaje, si a altor imprejurari asupra carora transportatorul aerian poarta singura raspundere, si nu este obligata sa ramburseze c/valoarea serviciilor achizitionate.

**6.** Agentia informeaza in scris turistul, in „Programul turistic” care face parte integranta din prezentul contract, asupra tuturor obligatiilor acesteia.

**7.** Excursiile optionale se efectueaza la fata locului cu agentii locale, care poarta intreaga responsabilitate pentru organizarea si desfasurarea acestor excursii. Preturile la excursiile optionale pot fi mai mari decat cele cumparate de la receptia hotelurilor aceasta datorandu-se faptului ca persoanele participante vor avea la dispozitie un mijloc de transport care ii va duce si ii va aduce la hotelul respectiv, ghidul excursiei si dupa caz ghid local. Pretul excursiilor este calculat pentru un grup minim de aproximativ 25 pax. La un numar mai mic de participant, acesta creste proportional.

**IV. Drepturile si obligatiile turistului**

**1.** In cazul in care turistul nu poate sa participe la calatoria turistica, acesta poate sa ceseze contractul (daca este posibil), unei terte persoane care indeplineste toate conditiile aplicabile pachetului de servicii turistice contractat cu obligatia de anunta in scris Agentia cu cel putin 5 zile inainte de data de plecare. In acest caz Agentia reziliaza contractul cu turistul care ceseaza si incheie un alt contract cu

noul turist. Turistul care cedeaza pachetul sau de servicii, precum si cesionarul sunt responsabili in mod solidar la plata pretului calatoriei si a costurilor suplimentare posibile (taxa viza, bilet avion, taxe penalizare, etc) aparute cu ocazia acestei cedari.

**2.** In cazul sejururilor de odihna si/ sau de tratament, turistul are obligatia sa respecte programul de acordare a serviciilor (de ex in Romania check-in-ul se face la ora 18:00 iar check-out-ul la ora 12:00). In functie de destinatie check-in-ul si check-out-ul se pot modifica.

**2.1.** Cu exceptia cazului in care se contracteaza pachete turistice care includ transportul (cand transferul se va efectua de la aeroport la hotel si retur), transferul se va efectua la cerere de la/la aeroport sau gara centrala, daca sistemul de rezervari permite. In acesta situatie, orice anulare va atrage conditiile aplicabile ale furnizorului.

**3.** In cazul in care preturile stabilite in contract sunt majorate cu peste 10%, turistul poate rezilia contractul, avand dreptul la rambursarea de catre Agentie a sumelor platite.

**4.** Turistul este obligat sa comunice Agentiei, in termen de 5 zile calendaristice de la primirea instiintarii prevazute la cap.IV pct.2, hotararea sa de a opta pentru:

**a)** rezilierea contractului fara plata penalitatilor, sau

**b)** acceptarea noilor conditii ale contractului.

**4.1** In cazul in care turistul reziliaza contractul la termen, fara penalizari sau Agentia anuleaza calatoria turistica inaintea datei de plecare, turistul are dreptul:

**a)** sa accepte la acelasi pret un alt pachet de servicii turistice de calitate echivalenta sau superioara;

**b)** sa accepte un pachet de servicii turistice de calitate inferioara propus de Agentie, cu rambursarea diferentei de pret;

**c)** sa i se ramburseze toate sumele achitate in virtutea contractului, in cazul in care nu exista penalitati (cu exceptia situatiilor de forta majora, in care Agentia este exonerata de raspundere si nu are obligatia rambursarii c/valorii excursiilor).

**4.2.** In toate cazurile mentionate turistul poate sa solicite Agentiei si o despagubire pentru neindeplinirea prevederilor contractului initial, cu exceptia cazurilor in care:

**a)** anularea s-a facut din cauza nerealizarii numarului minim de persoane mentionat in contract, iar Agentia a informat turistul cu cel putin 15 zile calendaristice premergatoare datei plecarii.

**b)** anularea s-a dispus ca urmare a unui caz de forta majora,definita legal de Camera de Comert din Romania (circumstante imprezibile independente de vointa celui care le invoca si ale caror consecinte nu au putut fi evitate in ciuda oricaror eforturi depuse, in aceasta nefiind incluse suprazrezervarile),

**c)** anularea s-a facut din vina turistului.

**4.3** In cazul in care turistul alege sa se mute la un alt hotel decat cel pentru care a facut rezervarea si plata serviciilor, responsabilitatea financiara a renuntarii ii apartine. Agentia va rezolva cerintele turistului in limita posibilitatilor, turistul urmand a suporta eventualele diferente de pret, dupa caz.

**5.** Turistul are dreptul sa rezilieze in orice moment in tot sau in parte, contractul iar in cazul in care rezilierea ii este imputabila, este obligat sa despagubeasca Agentia pentru prejudiciul creat acesteia, inclusiv in cazul aparitiei situatiilor de imbolnavire a turistului, evenimente familiale ale acestuia sau alte astfel de situatii care nu sunt asimilate fortei majore. Daca turistul solicita schimbarea hotelului, structurii camerelor sau a oricarora dintre servicii aceasta echivaleaza cu rezilierea contractului, cu aplicarea penalitatilor legale la momentul respectiv, si incheierea unui nou contract.

**6.** 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 in cazul in care aceste taxe nu sunt incluse in pachetul de servicii achizitionat.

**7.** 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), in vederea acordarii serviciilor turistice. Clasificarea unitatilor de cazare si a mijloacelor de transport sunt cele

oficiale pentru fiecare tara in parte, turistul ia act si este de acord cu aceasta. Responsabilitatea clasificarilor apartine in exclusivitate autoritatilor de resort ale tarilor respective.

**8.** Daca pentru efectuarea calatoriei este necesara indeplinirea de catre turist a unor formalitati suplimentare (de ex. calatoria impreuna cu minori, situatia in care numele turistului este schimbat ca urmare a casatoriei/desfacerii ei etc), acesta va indeplini toate cerintele legale. Pentru o informare optima, agentia recomanda si consultarea **site-ului [www.politiadefrontiera.ro](http://www.politiadefrontiera.ro)**.

**9.** In cazul in care o singura persoana angajeaza servicii pentru un numar mai mare de turisti, conditiile contractului se extind in mod automat asupra intregului grup pentru care s-au achitat serviciile.

## **V. Renuntari, penalizari, despagubiri**

**1.** In cazul in care turistul, fara culpa din partea Agentiei, renunta la pachetul de servicii turistice care face obiectul prezentului contract, el datoreaza Agentiei penalizari dupa cum urmeaza:

**a)** 20% din prețul pachetului de servicii, dacă renunțarea se face cu mai mult de 29 zile calendaristice înainte de data plecării;

**b)** 30% din prețul pachetului de servicii, dacă renunțarea se face in intervalul de 20-29 zile calendaristice înainte de data plecării;

**c)** 50% din prețul pachetului de servicii, dacă renunțarea se face in intervalul de 10-19 zile calendaristice înainte de data plecării;

**d)** 100% din prețul pachetului de servicii, dacă renunțarea se face cu mai puțin de 10 zile înainte de data plecării sau pentru neprezentarea la program. Aceste penalizari se aplica in toate cazurile, cu exceptia celor in care programul valorificat/confirmat are propriile reguli de achitare, anulare, penalizare.

In aceste cazuri se aplica regulile speciale ale fiecarui program in parte, astfel:

- pentru cursele charter - conditii speciale fiecarei destinatii, specificate in Programul Turistic si brosură (daca este cazul);

- pentru promotii, oferte speciale, oferte Early Booking – conditii speciale pentru fiecare tip de oferta, specificate in Programul Turistic si brosură (daca este cazul);

- pentru excursii - conditii speciale fiecarui program in parte, specificate in Programul Turistic si brosură (daca este cazul);

- pentru rezervarile de turism individual si croaziere, conditiile speciale ale fiecarui furnizor/sistem de rezervari on – line;

- pentru actiuni speciale (campionate sportive, evenimente culturale etc), conditiile specifice mentionate in programul Turistic furnizat si brosură

(daca este cazul).

2. In cazul in 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 comisionul agentiei.
3. In cazul in care turistul care a intrat pe teritoriul statului in care se realizeaza pachetul de servicii turistice refuza sa se mai intoarca in Romania si autoritatile din tara respectiva fac cheltuieli de orice natura cu acesta, turistul respectiv are obligatia de a suporta toate aceste cheltuieli, exonerand agentia.
4. Penalizarile echivalente cu pretul contractului se aplica si in cazul in care turistul nu ajunge la timp la aeroport sau la locul de plecare, daca nu poate pleca in calatorie pentru ca nu are actele personale in regula sau daca nu i se permite iesirea din tara sau intrarea in tara de destinatie de catre politia de frontiera.
5. Pentru a renunta la pachetul de servicii turistice trebuie formulata in scris o cerere si depusa avand numar de inregistrare la Agentia la care sau achitat serviciile.
6. Agentia va acorda despagubiri in functie de gradul dovedit de nerespectare a obligatiilor din contract.

#### **VI. Reclamatii**

1. In cazul in care turistul este nemulțumit de serviciile turistice prestate de catre Agentie, acesta va comunica de indata prestatorului de servicii turistice de la fata locului toate deficiențele constatate, solicitand remedierea acestora. In cazul in care acestea nu sunt remediate, turistul are obligatia de a intocmi o sesizare in 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 atat Agentiei, cat si prestatorului de servicii turistice (conducerii hotelului, restaurantului).
2. Atat Agentia, cat si prestatorul de servicii turistice vor actiona imediat pentru solutionarea sesizarii. In cazul in care sesizarea nu este solutionata sau este solutionata partial, turistul va depune la sediul Agentiei o reclamatie in scris, inregistrata, in termen de maximum 5 zile calendaristice de la incheierea calatoriei. Agentia urmeaza ca, in termen de 30 zile calendaristice, sa comunice turistului, in scris, raspunsul.

**VII. Asigurari – VII. Asigurari** – Turistul este asigurat pentru rambursarea cheltuielilor de repatriere si/ sau a sumelor achitate de el in cazul insolventitatii sau falimentului Agentiei, la German Romanian Assurance SA, Strada Emil Garleanu, Nr. 11, Bloc A8, Ap. 49, Sector 3 , Bucuresti, tel. 021 3217428, fax 021 3202016, office@gerroma.ro cu polita **IF-i Nr. 2698/02.02.2017.**

Agentia recomanda si incheierea unei polite storno pentru a acoperi eventualele penalitati de anulare din motive de forta majora.

#### **VIII. Documentele ce constituie anexa la contract sunt urmatoarele:**

- a) voucherul, biletul de odihna – tratament, biletul de excursie, etc, dupa caz;
- b) programul turistic, in cazul actiunilor turistice.

#### **IX. Dispozitii finale**

1. Prezentul contract a fost incheiat in doua exemplare, cate unul pentru fiecare parte si reprezinta vointa ambelor parti.
2. Prezentul Contract poate fi incheiat si la distanta, prin fax, email sau prin intermediul paginii [www.con-tur.ro](http://www.con-tur.ro), partile convenind asupra autoritatii prezentului contract in actuala forma
3. Comercializarea pachetelor de servicii turistice se va face in conformitate cu prevederile prezentului contract si cu respectarea prevederilor Ordonantei Guvernului nr. 107 /1999 republicata privind activitatea de comercializare a pachetelor de servicii turistice, aprobata cu modificari si completari prin Legea nr. 631 /2001 , cu modificarile ulterioare.
4. Contractul poate fi prezentat si sub forma unui catalog, pliant sau alt in scris, daca turistul este informat despre aceasta si daca documentul contine informatiile prevazute de art. 12 alin. (2) din Ordonanta Guvernului nr. 107 /1999, aprobata cu modificari si completari prin Legea nr. 631/2001.
5. Conform dispozitiilor Legii nr. 677/2001 pentru protectia persoanelor cu privire la prelucrarea datelor cu caracter personal si libera circulatie a acestor date, S.C. CON-TUR s.r.l. este operator de date cu caracter personal inregistrat sub nr. **34370** si prelucreaza datele cu caracter personal furnizate de dvs. prin acest document, avand ca scop colectarea datelor pentru emiterea biletelor de avion , furnizarea de servicii turistice si a serviciilor de cazare. Prin furnizarea datelor dumneavoastra personale, intelegeti si sunteti de acord cu transferarea acestora catre companiile afiliate sau colaboratoare, partenerii nostri contractuali din tara si/sau strainatate. Administram datele dumneavoastra personale pe durata necesara pentru furnizarea serviciilor de mai sus sau pentru o durata de 5 ani de la data incheierii contractului. Daca, pe viitor, compania va fi achizitionata de o terta parte, este posibil ca datele sa fie transmise pentru continuarea fara probleme a activitatii de afaceri. Furnizam datele dumneavoastra autoritatilor competente si forurilor de judecata la cerere si in cazul in care acest lucru este solicitat de legislatia relevanta.

Agentia de turism Con-Tur  
Dorina Munteanu  
Director

Nume Client/Turist

