

## CONTRACT CADRU

de comercializare a pachetelor de servicii calatorie

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 ORGANIZATOARE nr.1850, operator de date cu caracter personal inregistrat sub nr. 34370, Polița de Asigurare emisa de catre German Romanian Assurance SA nr. IF-i nr. 3093 din data 10/06/2020 - afisata pe pagina web a agentiei de turism, respectiv www.con-tur.ro, reprezentată legal prin Dna. Dorina MUNTEANU in calitate de Director General, denumita in continuare Agentia Si calatorul

---

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

### I. Obiectul contractului :

vanzarea de catre Agentie a pachetului de servicii calatorice:

---

inregistrat 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 calatorului o varianta alternativa, sau va returna integral avansul (daca este cazul).

### II. Pretul total al contractului

1. Costul serviciilor calatorice 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 aceeași moneda.

In cazul in care, la cererea calatorului, 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.

2. Plata serviciilor de calatorie interne (cu locul de desfasurare in România) se poate efectua si cu vouchere de vacanta. Plata serviciilor de calatorie se face respectând prevederile OUG nr. 8/2009, a normelor metodologice si anexelor acestora. In cazul in care calatorul renunta la pachetul de servicii de calatorie achizitionat cu vouchere de vacanta, Agentia ii poate oferi acestuia un pachet de servicii de calatorie la o valoare mai mare fata de pachetul achizitionat initial din care au fost scazute penalitatile aferente, cu plata diferentei de pret.

Pachetul de servicii de calatorie care poate fi achizitionat pe baza voucherelor de vacanta va cuprinde servicii de cazare (minim si obligatoriu), alimentatie publica, transport, tratament balnear, agrement, **toate cu locul de desfasurare pe teritoriul României.**

### 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 calatorul cu cel puțin 15 zile calendaristice inaintea plecării. Aparitia cu mai puțin de 15 zile înainte 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,

neobținerea vizelor pentru toți participanții la excursie, modificarea taxelor de aeroport, apariția unor situații de forță majoră, determină obligația Agenției de a informa călătorul imediat ce ia la cunoștință de modificarea intervenită. Astfel de situații nu sunt considerate a modifica prevederile esențiale ale contractului și nu constituie motiv de retragere.

2. Agenția poate modifica prețul contractului, funcție de variația costurilor de transport, redevențelor, taxelor de aeroport, taxelor de călător, cursurilor de schimb valutar aferente pachetului de servicii calatorice contractat.

3. În situația de suprarezervare a unui hotel, determinată de activitatea hotelierilor, înainte sau după începerea călătoriei, Agenția va oferi varianta de hotel în aceeași zonă sau într-o zonă apropiată, la aceeași categorie sau de o categorie superioară fără să modifice prețul; în cazul în care situația de suprarezervare este anunțată călătorului, sau reprezentantului acestuia cu minim 3 zile înainte de data plecării, clientul poate accepta varianta propusă sau poate anula călătoria fără penalizări, fără însă a avea dreptul de a solicita despăgubiri suplimentare.

4. În cazul în care, după începerea călătoriei calatorice, o parte importantă din serviciile calatorice prevăzute în contract nu este realizată sau Agenția constată că nu le va putea realiza, aceasta este obligată:

a) să ofere călătorului alternative corespunzătoare în vederea continuării călătoriei calatorice, respectiv serviciile oferite să fie de aceeași calitate și cantitate;

b) să restituie călătorului sumele ce reprezintă diferența dintre serviciile calatorice achitate și cele efectiv prestate în timpul călătoriei calatorice (cu excepția excursiilor optionale, care nu sunt cumparate de la Agenție ci de la agenții locale).

5. Agenția este răspunzătoare pentru buna executare a obligațiilor asumate prin contract, cu excepția următoarelor cazuri:

a) când neîndeplinirea sau îndeplinirea defectuoasă a obligațiilor se datorează călătorului;

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, întâzieri în traficul mijloacelor de transport, cauze naturale care împiedică desfășurarea transportului și/sau a cazării, greve, demonstrații etc). Agenția nu este răspunzătoare pentru prejudiciile cauzate călătorului, urmare a întâzierii curselor (inclusiv charter) sau pierderilor de bagaje.

Pentru aceste întâzieri, compania aeriană este obligată să asiste călătorii conform Regulamentului (CE) nr. 261/2004 al Parlamentului European și Consiliului din 11 februarie 2004 de stabilire a unor norme comune în materie de compensare și de asistență a pasagerilor în eventualitatea refuzului la îmbarcare și anularii sau întâzierii prelungite a zborurilor și de abrogare a Regulamentului (CEE) nr. 295/91, implementat prin Hotărârea Guvernului nr. 1912/2006. Orice problemă privind operarea zborului și acțiunile adiacente acestuia intra în competența și responsabilitatea transportatorului, biletul de avion reprezentând contractul între pasager și transportator. În cazul acestor pachete de servicii turistice, ziua de plecare și ziua de sosire nu sunt considerate zile turistice, acestea fiind destinate transportului.

6. Agenția informează în scris călătorul, în „Programul de călătorie” care face parte integrantă din prezentul contract, asupra tuturor obligațiilor acesteia.

7. Excursiile optionale se efectuează la fața locului cu agenții locale, care poartă întreaga responsabilitate pentru organizarea și desfășurarea acestor excursii. Prețurile la excursiile optionale pot fi mai mari decât cele cumparate de la recepția hotelurilor aceasta datorându-se faptului că persoanele participante vor avea la dispoziție un mijloc de transport care îi va duce și îi va aduce la hotelul respectiv, ghidul excursiei și după caz ghid local. Prețul excursiilor este calculat pentru un grup

minim de aproximativ 25 pax. La un număr mai mic de participanți, acesta crește proporțional.

#### **IV. Drepturile și obligațiile calătorului**

1. În cazul în care calătorul nu poate să participe la călătoria calătorică, acesta poate să ceseze contractul (dacă este posibil), unei terțe persoane care îndeplinește toate condițiile aplicabile pachetului de servicii calătorice contractat cu obligația de a anunța în scris Agenția cu cel puțin 15 zile înaintea datei de plecare. În acest caz Agenția reziliază contractul cu calătorul care cesează și încheie un alt contract cu noul calător. Calătorul care cedează pachetul sau de servicii, precum și cesionarul sunt responsabili în mod solidar la plata pretului călătoriei și a costurilor suplimentare posibile (taxa viză, bilet avion, taxe penalizare, etc) apărute cu ocazia acestei cedări.

2. În cazul sejururilor de odihnă și/ sau de tratament, calătorul are obligația să respecte programul de acordare a serviciilor (de exemplu în România check-in-ul se face la ora 18:00 iar check-out-ul la ora 12:00). În funcție de destinație check-in-ul și check-out-ul se pot modifica.

2.1. Cu excepția cazului în care se contractează pachete calătorice care includ transportul (când transferul se va efectua de la aeroport la hotel și retur), transferul se va efectua la cerere de la/la aeroport sau gara centrală, dacă sistemul de rezervări permite. În această situație, orice anulare va atrage condițiile aplicabile ale furnizorului.

3. În cazul în care prețurile stabilite în contract sunt majorate cu peste 10%, calătorul poate rezilia contractul, având dreptul la rambursarea de către Agenție a sumelor plătite.

4. Calătorul este obligat să comunice Agenției, în termen de 5 zile calendaristice de la primirea instiințării, hotărârea sa de a opta pentru:

- a) rezilierea contractului fără plata penalităților, sau
- b) acceptarea noilor condiții ale contractului.

4.1 În cazul în care calătorul reziliază contractul la termen, fără penalizări sau Agenția anulează călătoria calătorică înaintea datei de plecare, calătorul are dreptul:

- a) să accepte la același preț un alt pachet de servicii calătorice de calitate echivalentă sau superioară;
- b) să accepte un pachet de servicii calătorice de calitate inferioară propus de Agenție, cu rambursarea diferenței de preț;
- c) să i se ramburseze toate sumele achitate în virtutea contractului, în cazul în care nu există penalități (cu excepția situațiilor de forță majoră, în care Agenția este exonerată de răspundere și nu are obligația rambursării c/valorii excursiilor).

4.2. În toate cazurile menționate calătorul poate să solicite Agenției și o despăgubire pentru neîndeplinirea prevederilor contractului inițial, cu excepția cazurilor în care:

- a) anularea s-a făcut din cauza nerealizării numărului minim de persoane menționat în contract, iar Agenția a informat calătorul cu cel puțin 15 zile calendaristice premergătoare datei plecării.
- b) anularea s-a dispus ca urmare a unui caz de forță majoră, definită legal de Camera de Comerț din România (circumstanțe imprevizibile independente de voința celui care le invocă și ale căror consecințe nu au putut fi evitate în ciuda oricărui efort depus, în această ne fiind incluse suparezervările),
- c) anularea s-a făcut din vina calătorului.

4.3 În cazul în care calătorul alege să se mute la un alt hotel decât cel pentru care a făcut rezervarea și plata serviciilor, responsabilitatea

financiară a renunțării îi aparține. Agenția va rezolva cerințele calătorului în limita posibilităților, calătorul urmând a suporta eventualele diferențe de preț, după caz.

5. Calătorul 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, inclusiv în cazul apariției situațiilor de îmbolnăvire a calătorului, evenimente familiale ale acestuia sau alte astfel de situații care nu sunt asimilate forței majore. Dacă calătorul solicită schimbarea hotelului, structurii camerelor sau a oricăror dintre servicii această echivalează cu rezilierea contractului, cu aplicarea penalităților legale la momentul respectiv, și

încheierea unui nou contract.

6. calatorul 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 în cazul în care aceste taxe nu sunt incluse în pachetul de servicii achiziționat.

7. calatorul 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 calatorice.

Clasificarea unităților de cazare și a mijloacelor

de transport sunt cele oficiale pentru fiecare țară în parte, calatorul ia act și este de acord cu aceasta.

Responsabilitatea clasificărilor aparține în exclusivitate autorităților de resort ale țărilor respective.

8. Dacă pentru efectuarea călătoriei este necesară îndeplinirea de către calator a unor formalități suplimentare (de ex. călătoria împreună cu minori, situația în care numele calatorului 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 călători, condițiile contractului se extind în mod

automat asupra întregului grup pentru care s-au achitat serviciile.

## **V. Renunțări, penalizări, despăgubiri**

1. În cazul în care calatorul, fără culpa din partea Agenției, renunță la pachetul de servicii calatorice care face obiectul prezentului contract,

**el datorează Agenției penalizări după cum urmează:**

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 în intervalul de 20-29 zile calendaristice înainte de data plecării;

c) 50% din prețul pachetului de servicii, dacă renunțarea se face în 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 penalizări se aplică în toate cazurile, cu excepția celor în care programul

valorificat/confirmat are

propriile reguli de achitare, anulare, penalizare.

În aceste cazuri se aplică regulile speciale ale fiecărui program în parte, astfel:

- **pentru cursele charter** - condiții speciale fiecărei destinații, specificate în Programul calatoric și broșura (dacă este cazul);

- **pentru promoții, oferte speciale, oferte Early Booking** – condiții speciale pentru fiecare tip de ofertă, specificate în Programul calatoric și broșura (dacă este cazul);

- pentru excursii - condiții speciale fiecărui program în parte, specificate în Programul calatoric și broșura (dacă este cazul);

- pentru rezervările de turism individual și croaziere, condițiile speciale ale fiecărui furnizor/sistem de rezervări on – line;

- pentru acțiuni speciale (campionate sportive, evenimente culturale etc), condițiile specifice menționate în programul calatoric furnizat și

broșura

(dacă este cazul).

2. În cazul în care o ambasadă refuză să acorde viza de intrare pentru efectuarea pachetului de servicii, calatorului i se vor reține toate taxele achitate de Agenție prestatorilor direcți, precum și comisionul agenției.

3. În cazul în care calatorul care a intrat pe teritoriul statului în care se realizează pachetul de

servicii calatorice refuza sa se mai intoarca in Romania si autoritatile din tara respectiva fac cheltuieli de orice natura cu acesta, calatorul respectiv are obligatia de a suporta toate aceste cheltuieli, exonerand agentia.

4. Penalizarile echivalente cu pretul contractului se aplica si in cazul in care calatorul 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 calatorice 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.

7. Conform OUG nr. 8/2009, in cazul renuntarii definitive la pachetul de servicii de calatorie de catre calator, agentia de turism nu poate restitui calatorului voucherele de vacanta sau contravaloarea acestora in bani. Voucherele de vacanta pot fi restituite calatorului de catre agentia de turism, in cazul renuntarii definitive la pachetul de servicii de calatorie, doar daca acestea nu au fost expediate emitentului de vouchere de vacanta conform procedurii legale stabilite prin HG nr. 215/2009 pentru aprobarea Normelor metodologice privind acordarea voucherelor de vacanta.

## **VI. Reclamatii**

1. In cazul in care calatorul este nemulțumit de serviciile calatorice prestate de catre Agentie, acesta va comunica de indata prestatorului de

servicii calatorice de la fata locului toate deficiențele constatate, solicitand remedierea acestora. In cazul in care acestea nu sunt remediate,

calatorul 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 calatorice contractat ce se va transmite prompt atat Agentiei, cat si prestatorului de servicii calatorice

(conducerii hotelului, restaurantului).

2. Atat Agentia, cat si prestatorul de servicii calatorice vor actiona imediat pentru solutionarea sesizarii. In cazul in care sesizarea nu este

solutionata sau este solutionata partial, calatorul 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 calatorului, in scris,

raspunsul.

**VII. Asigurari** – Conform prevederilor OG nr. 2/2018 si ale Ordinului 156/2019 emis de Ministerul Turismului, calatorul 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. 3093/10.06.2020

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 calatoric, in cazul actiunilor calatorice.

## **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 calatorice se va face in conformitate cu prevederile prezentului contract si cu respectarea prevederilor Ordonantei Guvernului nr. 2/2018 republicata privind activitatea de comercializare a pachetelor de servicii calatorice,

4. Contractul poate fi prezentat si sub forma unui catalog, pliant sau alt in scris, daca calatorul este informat despre aceasta si daca

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 in scris 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 calatorice 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

Nume  
Dorina Munteanu  
Director

Client/calator