

CONTRACT CADRU DE COMERCIALIZARE A PACHETELOR DE SERVICII DE CALATORIE

NR

Incheiat astazi,

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 in scris sub nr. 34370, Polița de Asigurare emisa de catre German Romanian Assurance SA nr. IF-i nr. 3175 din data 09/06/2021 - 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 :

I.Obiectul contractului :

vanzarea de catre Agentie a pachetului de servicii calatorice:

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 aceeasi 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 acesteia. 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 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 calatorul 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 calator, cursurilor de schimb valutar aferente pachetului de servicii calatorice contractat.

3. In situatia de suprarezervare 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 suprarezervare este anuntata calatorului, 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 calatorice, o parte importanta din serviciile calatorice prevazute in contract nu este realizata sau Agentia constata ca nu le va putea realiza, aceasta este obligata:

a) sa ofere calatorului alternative corespunzatoare in vederea continuarii calatoriei calatorice, respectiv serviciile oferite sa fie de aceeași

calitate si cantitate;

b) sa restituie calatorului sumele ce reprezinta diferenta dintre serviciile calatorice achitate si cele efectiv prestate in timpul calatoriei

calatorice(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 calatorului;

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 calatorului , urmare a intarzierii curselor (inclusiv charter) sau pierderilor de bagaje.

Pentru aceste intarzieri, compania aeriana este obligata sa asiste calatorii conform Regulamentului (CE) nr. 261/2004 al Parlamentului European si Consiliului din 11 februarie 2004 de stabilire a unor norme comune in materie de compensare si de sistentă a pasagerilor in eventualitatea refuzului la imbarcare si anularii sau intarzierii prelungite a zborurilor si de abrogare a Regulamentului (CEE) nr. 295/91, implementat prin Hotarârea Guvernului nr. 1912/2006. Orice problema privind operarea zborului si actiunile adiacente acestuia intra in competenta si responsabilitatea transportatorului, biletul de avion reprezentând contractul intre pasager si transportator. In cazul acestor pachete de servicii turistice, ziua de plecare si ziua de sosire nu sunt considerate zile turistice, acestea fiind destinate transportului.

6. Agentia informeaza in scris calatorul, in „Programul de calatorie” 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 participanti, acesta creste proportional.

IV. Drepturile si obligatiile calatorului

1. In cazul in care calatorul nu poate sa participe la calatoria calatorica, acesta poate sa cesioneze contractul(daca este posibil), unei terte persoane care indeplineste toate conditiile aplicabile pachetului de servicii calatorice contractat cu obligatia de anunta in scris Agentia cu cel putin 15 zile inaintea datei de plecare. In acest caz Agentia reziliaza contractul cu calatorul care cesioneaza si incheie un alt contract cu noul calator. Calatorul 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, calatorul 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 calatorice 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 aceasta situatie, orice anulare va atrage conditiile aplicabile ale furnizorului

Pentru calatorii care calatoresc cu autocarul

A.Asezarea in autocar va fi realizata astfel: Atat pentru circuitele turistice, sejururi sau pentru excursiile de 1 zi asezarea in autocar se va face in ordinea inscrierii calatorilor pentru respectiva excursie. Insoitorul de grup/reprezentantul agentiei va fi prezent la imbarcarea calatorilor si va repartiza calatorii ,in functie de diagrama. Daca unii dintre calatori opteaza pentru locuri preferentiale(in prima jumatate a autocarului, acestia vor achita suplimentul aferent

B.Mijloacele de transport: Toate mijloacele de transport utilizate de către Agentia Touroperatoare prezintă caracteristicile necesare, conform legislatiei în vigoare,atat pentru transport intern cat si pentru cel international. In functie de numarul calatorilor inscrisi agentia touroperatoare va pune la dispozitia acestora, autocar sau microbuz. In cazul in care apar intarzieri de orar cauzate de trafic, conditii meteo si formalitati vamale, Touroperatorul nu raspunde pentru eventualele pierderi suferite de pasager ca urmare a acestor decalari, orarele fiind informative.

C.Transferurile din tara: In cazul transferurilor din tara,daca acest transfer este inclus in pretul respectivei excursii, acestea se pot efectua in functie de numarul de persoane cu: autoturism, microbuz sau autocar, locurile nefiind cele de pe diagrama finală de imbarcare, ci aleatorii. Calatorii sunt rugati sa se prezinte la locul comunicat in informare cu cel putin 30 de minute inainte si sa contacteze conducatorul auto cu cel putin 1 ora inainte de plecare, deoarece pot aparea decalaje din cauze obiective si independente de agentia Touroperatoare;

D..Reguli privind transportul cu autocarele aplicabil pentru circuite, excursii de 1 zi sau sejururi :

Calatorilor li se vor pune la dispozitie de catre agentie, nr de telefon al ghidului din respectiva excursie, locul de imbarcare precum si numarul autocarului. Pesoana de contact pentru imbarcare se va contacta cu maxim 2 ore inainte de ora anuntata pentru imbarcare.

Prezentarea la locul de imbarcare se va face cu 30 de minute inainte de ora plecarii. Copiii sunt acceptati sa calatoreasca cu autocarul insotiti si supravegheati de parinti sau insotitori.

Pe toata durata traseului se vor face popasuri din aproximativ 3 in 3 ore. Pentru buna desfasurare a programului, calatorii sunt rugati sa respecte cu strictete timpul de pauza anuntat inainte de oprire, de catre personalul insotitor. Calatorii pot avea una sau doua genti de cala de dimensiuni rezonabile, cat si o geanta sau un rucsac de maxim 3 kg, care se poate lua in interiorul autocarului si depozita in locurile special amenajate; **nu sub scaune, pe scaune sau pe culoar.**

Este strict interzis, fumatul, consumarea bauturilor alcoolice sau alimentelor, in timpul calatoriei. Nerespectarea acestor reglementari, cauzarea de neplaceri sau disconfort conducatorilor auto, personalului insotitor sau celorlalti calatori, poate duce la debarcarea turistului fara ca acesta sa aiba dreptul la despagubiri sau rambursari ulterioare.

Folosirea tabletelor, CD-player, aparatelor de radio sau Ipod-urilor este permisa numai in cazul in care volumul acestora nu deranjeaza ceilalti calatori

E. La semnarea contractului de comercializare a pachetului de servicii de calatorie, calatorului/beneficiarului sau reprezentantului acestuia i-a fost adus la cunostinta faptul ca, fiecare tara practica un sistem propriu de clasificare, in baza legislatiei proprii.

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

4. calatorul este obligat sa comunice Agentiei, in termen de 5 zile calendaristice de la primirea instiintarii, 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 calatorul reziliaza contractul la termen, fara penalizari sau Agentia anuleaza calatoria calatorica inaintea datei de plecare, calatorul are dreptul:

- a) sa accepte la acelasi pret un alt pachet de servicii calatorice de calitate echivalenta sau superioara;
- b) sa accepte un pachet de servicii calatorice 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 calatorul 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 calatorul 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 suprarezervarile),
- c) anularea s-a facut din vina calatorului.

4.3 In cazul in care calatorul 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 calatorului in limita posibilitatilor, calatorul urmand a suporta eventualele diferente de pret, dupa caz.

5. calatorul 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 calatorului, evenimente familiale ale acestuia sau alte astfel de situatii care nu sunt asimilate fortei majore. Daca calatorul 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. calatorul 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. calatorul 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 calatorice. Clasificarea unitatilor de cazare si a mijloacelor

de transport sunt cele oficiale pentru fiecare tara in parte, calatorul 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 calator a unor formalitati suplimentare (de ex. calatoria impreuna cu minori, situatia in care numele calatorului 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.

9. In cazul in care o singura persoana angajeaza servicii pentru un numar mai mare de calatori, 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 calatorul, fara culpa din partea Agentiei, renunta la pachetul de servicii calatorice 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 fiecărei destinații, specificate in Programul calatoric si broșura (daca este cazul);

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

- pentru excursii - conditii speciale fiecarui program in parte, specificate in Programul calatoric si broșura (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 calatoric furnizat si

broșura

(daca este cazul).

2. In cazul in care o ambasada refuza sa acorde viza de intrare pentru efectuarea pachetului de servicii, calatorului i se vor retine toate taxele achitate de Agentie prestatorilor directi, precum si comisionul agentiei.
3. In cazul in care calatorul care a intrat pe teritoriul statului in care se realizeaza 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 deficientele 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 deficientele 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. 3175/09.06.2021

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, 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 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 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