

**CONTRACT – CADRU**  
**De comercializare a pachetelor de servicii turistice**  
**Nr. Contract/comanda. 200 / [202/84]112(2013-11) din data de 25-11-2013**

**Partile contractante**

Societatea Comerciala TRANSILVANIA TRAVEL S.A. cu sediul in BUCURESTI, str. MARIA ROSETTI , nr. 35, sector 2, tel: 021-212.00.44;fax: 021-212.00.43; Cod Unic de Inregistrare 15688146, inregistrata la Registrul Comertului sub numarul J40/11542/2003, titulara a Licentei de turism nr. 2738 pentru filiala Transilvania Travel reprezentata prin M.VOICU, in calitate de DIRECTOR GENERAL, denumita in continuare Agentia,

si Turistul / Reprezentantul turistului,

Nume ILEANA Prenume POPESCU, Adresa completa Victoriei Street, no. 25, sector 1, Localitate , Telefon E-mail C.I(serie/ numar) CNP 28565987110

**Obiectul contractului** îl constituie vanzarea 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.

**Servicii contractate** Hotel / numar de persoane: 1

**Statusul rezervarii / comenzii in momentul incheierii contractului (confirmata, neconfirmata - in curs de confirmare) confirmata**

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

Prețul total al contractului este **1.623,00 RON + 430,45 EUR**, și cuprinde costul serviciilor turistice efective, comisionul Agenției și T.V.A.

Avansul este de minimum 30%, iar plata finală se va face cu maximum 15 zile inainte de inceperea sejurului, sau conform conditiilor pentru oferte speciale.

In cazul in care turistul doreste sa achite in alta valuta decat cea in care este exprimat pretul pachetului de servicii, se percepe un comision de risc valutar de 3,5 % fata de cursul BNR din ziua facturarii.

Neindeplinirea obligatiilor financiare la termenele scadente conform contractului, poate atrage penalitati de intaziere de 1 % pe zi.

**Drepturile și obligațiile Agenției**

In cazul în care Agenția este nevoită să modifice una din prevederile esențiale ale contractului, are obligația să informeze turistul inaintea plecarii, cu cel putin 15 zile inainte de data plecarii..

Agentia poate să modifice prețul contractului, în sensul majorării sau micșorării, după caz, numai dacă modificarea are loc ca urmare a variațiilor costurilor de la furnizorii de servicii cazare si /sau 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 valutaraferente pachetului de servicii turistice contractat.In situatia de supra rezervare (overbooking) a unui hotel, inainte sau dupa inceperea calatoriei, Agentia este obligata sa ofere o alta varianta de hotel in aceeasi zona sau intr-o zona cat mai apropiata, la aceeasi categorie sau de o categorie superioara fara sa modifice pretul; in cazul in care situatia de supra rezervare(overbooking) 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 inasa a avea dreptul de a cerere despagubiri suplimentare.

In 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:

să ofere turistului alternative corespunzătoare în vederea continuării călătoriei turistice fără majorarea prețului, respectiv serviciile turistice oferite să fie de aceeași calitate și cantitate;

să restituie turistului sumele ce reprezintă diferența dintre serviciile turistice achitate și cele efectiv prestate în timpulcălătoriei turistice;

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 agreeat de acesta și, după caz despăgubirea pentru serviciile neprestate, ce nu poate depasi valoarea acestora.

Agentia este răspunzătoare pentru buna executare a obligațiilor asumate prin contract, cu excepția următoarelor cazuri: cand neindeplinirea sau îndeplinirea defectuoasă a obligațiilor asumate prin contract se datorează turistului;

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

Agentia are obligația să furnizeze în scris turistului, în timp util, următoarele informații:

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;

denumirea, sediul / adresa, numerele de telefon și de fax ale reprezentanței locale a organizatorului și / sau adetailistului ori în lipsa acestuia, un număr de apel de urgență care să îi permită contractarea organizatorului și / sau adetailistului .

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. Conform reglementărilor în vigoare, minorii trebuie să îndeplinească următoarele condiții pentru a fi lăsați să iasă din țară:

- să calătorească cu cel puțin un adult însoțitor

- să aibă asupra lor acordul ambilor părinți (sau al părintelui care nu-i însoțește) legalizat la notariat

- adultul care-i însoțește, în cazul în care acesta nu este unul dintre părinți, trebuie să aibă cazier judiciar pe care să-l prezinte la frontieră

## **Drepturile și obligațiile turistului**

În cazul în care turistul nu poate să participe la călătoria turistică acesta poate să ceseze contractul unei terțe persoane care îndeplinește toate condițiile aplicabile pachetului de servicii turistice contractat cu obligația de a anunța în scris Agenția cu cel puțin 5 zile înainte de data de plecare. În acest caz Agenția reziliază contractul cu turistul care cesează contractul și încheie un alt contract cu noul turist, exceptând înscrierile timpurii sau alte oferte speciale la care nu poate fi efectuată modificarea numelui. Pentru călătoriile individuale, care implica sau nu mijlocul de transport cu avionul, transferul poate fi efectuat numai dacă există posibilitatea transferării locului de zbor, sau dacă sistemul de rezervări permite acest lucru (exemple de sisteme de rezervări: Dertour, Amadeus, Tui, Neckerman, etc). 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.

În cazul sejururilor de odihnă și / sau de tratament, turistul are obligația să respecte programul de acordare a serviciilor în România, respectiv: în stațiunile de pe litoral, cazarea se va face la ora 18:00 a zilei de intrare și se termină la ora 12:00 a zilei înscrise pe voucher ori pe biletul de odihnă și / sau de tratament; în stațiunile din țară, altele decât cele de pe litoral, cazarea se face începând cu ora 12:00 a zilei de intrare și se termină cel târziu la ora 12:00 a zilei următoare celei înscrise pe bilet.

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.

Turistul este obligat să comunice Agenției, în termen de 5 zile calendaristice de la primirea înștiințării prevăzute la cap.III pct.1, hotărârea sa de a opta pentru:

rezilierea contractului fără plata penalităților, sau  
acceptarea noilor condiții ale contractului.

În cazul în care turistul reziliază contractul sau Agenția anulează călătoria turistică înainte de data 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 .

În toate cazurile menționate turistul are dreptul să solicite Agenției și o despăgubire pentru neîndeplinirea prevederilor contractului inițial, cu excepția cazurilor în care;

anularea s-a făcut datorită nerealizării numărului minim de persoane menționat în contract, iar Agenția a informat turistul cu cel puțin 15 zile calendaristice premergătoare datei plecării.

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 oricăror eforturi depuse, în aceasta nefiind incluse suprarezervările, caz în care responsabilitatea revine companiei aeriene );

anularea s-a făcut din vina turistului.

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 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.

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.

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.

## **Renunțări, penalități, despăgubiri**

În cazul în care turistul renunță din vina sa la pachetul de servicii turistice care face obiectul prezentului contract, el datorează Agenției penalități după cum urmează:

a) 20% din prețul pachetului de servicii confirmate, dacă renunțarea se face cu mai mult de 30 de zile calendaristice înainte de data plecării;

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

c) 50% din prețul pachetului de servicii, dacă renunțarea se face în intervalul 19-11 zile înainte de data plecării;

d) 100% din prețul pachetului de servicii, dacă renunțarea se face într-un interval mai mic de 10 zile înainte de plecare sau pentru neprezentarea la program, sau pentru programe și oferte speciale inclusiv, dar fără a se limita la Early Booking, Inscriseri Timpurii, Revelion, Craciun.

Aceste penalizări se aplică în toate cazurile, cu excepția celor în care programul valorificat / confirmat are propriile reguli de achitare, anulare, penalizare. În acest caz se aplică regulile speciale ale fiecărui program în parte;

e) Pentru programe operate de alți touroperatori, se vor respecta condițiile de retragere, anulare și penalizare a acestora.

Pentru biletele de odihnă și / sau de tratament cumpărate prin organizații sindicale, Agenția va face restituiri numai în baza cererilor de renunțare contrasemnate și ștampilate de reprezentantul organizației sindicale.

În cazul în care o ambasadă refuză să acorde viza de intrare pentru efectuarea pachetului de servicii, turistului i se vor reține toate taxele achitate de Agenție prestatorilor direcți, precum și cheltuielile de operare proprii acestora.

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 aceasta, turistul respectiv are obligația de a suporta toate aceste cheltuieli.

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

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.

Agenția va acorda despăgubiri în funcție de gradul de nerespectare a obligațiilor din contract.

Pentru fiecare nume modificat după confirmarea serviciilor, turistul va plăti o penalizare de 15 euro. Dacă turistul solicită modificarea hotelului, a structurii camerelor sau a oricăruia dintre serviciile dintr-o rezervare confirmată, aceasta echivalează cu rezilierea contractului, cu aplicarea penalităților legale la momentul respectiv, și încheierea unui nou contract.

## **Reclamații**

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 turistice (conducerii hotelului, restaurantului).

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 sau va trimite la sediul Agenției o reclamație în scris, cu număr de înregistrare, cel târziu până la finalizarea sejurului. Agenția urmează ca, în termen de 30 zile calendaristice de la primirea sesizării, să comunice turistului, în scris, răspunsul, cât și despăgubirile care i se cuvin acestuia.

**Asigurări** - Turistul este asigurat pentru rambursarea cheltuielilor de repatriere și / sau a sumelor achitate de el în cazul insolvenței sau a falimentului agentiei, cu polița de asigurare seria I nr. 27476, emisă de către SC Omniasig Vig SA.

Facultativ, turistul are 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.

Documentele ce constituie anexă la contract sunt următoarele:

a) voucherul, biletul de odihnă – tratament, biletul de excursie, după caz;

b) programul turistic, în cazul acțiunilor turistice;

c) cataloagele/ ofertele agentiei Transilvania Travel, explicite sau aflate pe [www.transilvaniatravel.com](http://www.transilvaniatravel.com).

Prelucrarea datelor cu caracter personal (Notificare ANSPDCP nr. 8232).

Datele cu caracter personal furnizate de dumneavoastră, sunt confidențiale, se folosesc strict în scopul asigurării serviciilor turistice solicitate și vor fi transmise numai către prestatorii și partenerii de contract, în vederea confirmării acestora. Dacă sunteți de acord, pe viitor aceste date ne permit să vă ținem la curent cu activitatea noastră. În cazul semnării contractului fără obiectiv rezultă că sunteți de acord să vă remitem informații și oferte turistice și să fiți incluși în baza noastră de clienți, în caz contrar vă rugăm să semnati cu mențiunea de a șterge datele imediat după prestarea serviciilor și să nu doriți transmiterea de informații sau oferte.

Conform Legii nr.677/2001 beneficiati de dreptul de acces si de interventie asupra datelor personale, dreptul de a nu fi supus unei decizii individuale si dreptul de a va adresa justitiei. Inainte de semnare, va rugam sa mentionati, in scris, obiectiile cu privire la incalcarea drepturilor sus mentionate in utilizarea datelor cu caracter personal furnizate agentului de turism. Totodata aveti dreptul de a va opune prelucrării datelor personale care va privesc si sa ne solicitati stergerea acestora prin adresarea unei cereri scrise, dataata si semnata, catre Transilvania Travel S.A. str. Maria Rosetti nr. 35 sector 1 Bucuresti .

### **Dispoziții finale**

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

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.

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 Ordonanța Guvernului nr. 107 /1999, aprobată cu modificări și completări prin Legea nr. 631 / 2001 cu modificările ulterioare.

**Agenția,**

**SC TRANSILVANIA TRAVEL S.A.**

M.VOICU

Director General

**Turist,**

ILEANA POPESCU