

# CONTRACT DE COMERCIALIZARE A PACHETELOR DE SERVICII TURISTICE

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

## I. Dispoziții generale

1. Pachetul de servicii turistice care face obiectul prezentului contract este organizat de Societatea Comercială **TOTAL IMAGE MEDIA SRL**, cu sediul în București, Str. Turistilor, nr. 23, sector 2, cod unic de înregistrare 16330447, operator de date cu caracter personal nr. 0007857, titulară a agenției de turism **EUROPA TRAVEL**, cu sediul în București, Soseaua Mihai Bravu, nr. 62A, cu licența de turism nr. 2857, denumita în continuare **EUROPA TRAVEL**.

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

a) servicii turistice la cererea clientului;  
b) servicii turistice preorganizate, denumite în continuare servicii din oferta standard.

3. Contractul începe la data semnării și se încheie la data finalizării serviciilor turistice contractate.

## II. Obiectul contractului

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

2. Caracteristicile serviciilor turistice la care se obligă **EUROPA TRAVEL** sunt descrise în materialele de prezentare (cataloge, broșuri, pliante, note), în cazul ofertei standard 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 **EUROPA TRAVEL**.

## III. Tarife, condiții și termene de plată

Tarifele pachetelor de servicii sunt stabilite prin contract.

Tarifele cuprind atât contravaloarea serviciilor de bază cât și contravaloarea serviciilor suplimentare solicitate de **TURIST** precum și a eventualelor taxe obligatorii.

Tarifele pot fi modificate unilateral de **EUROPA TRAVEL** ca urmare a variațiilor costurilor de transport, inclusiv costul carburantului, redevențelor și taxelor aferente serviciilor rutiere, feroviare, aeriene sau navale, a taxelor de turist sau a cursurilor de schimb valutar aferente pachetului de servicii turistice contractat.

În cazul în care prețul stabilit prin contract este majorat cu peste 10 %, **TURISTUL** poate rezilia contractul, cu dreptul de recuperare a sumelor achitate, notificând agenției intenția de reziliere, în scris, în

termen de 3 zile de la data comunicării prețurilor majorate.

**TURISTUL** are obligația să achite 30% din prețul serviciilor solicitate în momentul semnării contractului iar restul sumei trebuie achitată până cel mai târziu cu 15 zile înainte de începerea programului. Dacă contractul se încheie în ultimele 21 de zile până la data plecării, serviciile vor fi achitate integral la semnarea contractului. Nerespectarea de către **TURIST** a termenelor de plată dă dreptul agenției **EUROPA TRAVEL** să rezilieze contractul și să solicite despăgubiri pentru daunele suferite.

## IV. Drepturile și obligațiile EUROPA TRAVEL

1. În cazul în care **EUROPA TRAVEL** 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. În cazul în care, în interiorul termenului de 15 zile sau după începerea călătoriei turistice, o parte importantă din serviciile turistice prevăzute în contract se modifica sau nu este realizată ori agenția de turism organizatoare constată că nu le va putea realiza, **EUROPA TRAVEL** este obligată:

a) să ofere turistului alternative corespunzătoare, fără majorarea prețului, respectiv serviciile turistice oferite să fie de aceeași calitate și cantitate;

b) să restituie turistului sumele ce reprezintă diferența dintre serviciile turistice achitate și cele oferite sau efective prestate în timpul călătoriei turistice;

c) în cazul în care nu pot fi oferite turistului alternative corespunzătoare sau acesta nu le acceptă din motive întemeiate, să restituie întreaga suma până la plecarea sau să asigure fără costuri suplimentare transportul retur al turistului la locul de plecare ori în alt loc agreat de acesta și, după caz, despăgubirea pentru serviciile neprestate.

3. **EUROPA TRAVEL** 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.

4. Agenția are obligația să furnizeze turistului înainte de data plecării, următoarele informații:

a) orarul, 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;

b) denumirea, sediul/adresa, numerele de telefon și de fax ale reprezentanței locale a organizatorului și/sau a detailistului ori, în lipsa acesteia, cele ale autorităților locale care pot ajuta turistul în caz de nevoie; în cazul în care aceste reprezentanțe sau autorități locale nu există, turistul trebuie să dispună de un număr de apel de urgență sau de orice altă informație care să îi permită contactarea organizatorului și/sau a detailistului;

c) pentru călătoriile minorilor neînsoțiți de părinți, informații care să permită stabilirea unui contact direct cu copilul sau cu responsabilul de la locul cazării copilului;

d) posibilitatea semnării unui contract de asigurare facultativă, care să acopere taxele de transfer al turistului, sau a unui contract de asistență, care să acopere taxele de repatriere în caz de accidentare ori de boală.

## V. 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 acordul **EUROPA TRAVEL**.

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 cedării.

2. 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.

3.1. Turistul este obligat să comunice **EUROPA TRAVEL**, în termen de 5 zile calendaristice de la primirea înștiințării prevăzute la cap. VI, pct. 1, hotărârea sa de a opta pentru:

a) rezilierea contractului fără plata penalităților; sau

b) acceptarea noilor condiții ale contractului; lipsa unei cereri exprese de reziliere din partea titularului de contract se considera acceptare tacită a noilor condiții și nu da dreptul la revendicări ulterioare.

3.2. În cazul în care turistul reziliază contractul sau **EUROPA TRAVEL** 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 **EUROPA TRAVEL**;

b) să accepte un pachet de servicii turistice de calitate inferioară, propus de Agenție, cu rambursarea diferenței de preț;

c) să i se ramburseze toate sumele achitate în virtutea contractului.

3.3. În toate cazurile menționate turistul are dreptul să solicite **EUROPA TRAVEL** și o despăgubire pentru neîndeplinirea prevederilor contractului inițial, cu excepția cazurilor în care:

a) anularea s-a făcut datorită nerealizării numărului minim de persoane menționat în contract, iar **EUROPA TRAVEL** a informat turistul în scris, în termenul menționat în contract;

b) anularea s-a datorat unui caz de forță majoră;

c) anularea s-a făcut din vina turistului.

4. 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 **EUROPA TRAVEL** pentru prejudiciul creat acesteia, cu excepția cazurilor de forță majoră definite și dovedite conform legii.

Dacă turistul, după achitarea și confirmarea serviciilor, solicită schimbarea hotelului, structurii camerelor sau a oricăror dintre servicii, aceasta echivalează cu rezilierea contractului, cu aplicarea penalităților legale la momentul respectiv și încheierea unui nou contract.

7. Turistul este obligat să achite taxele locale, dacă este cazul, fără a putea pretinde despăgubiri sau returnarea sumelor de la **EUROPA TRAVEL**.

8. Turistul este obligat să prezinte la recepția unității hoteliere actele sale de identitate, precum și documentul de călătorie, să păstreze integritatea bunurilor din unitățile de cazare, alimentație publică, mijloace de transport, în caz contrar urmând să suporte contravaloarea pagubelor produse.

#### **VI. Asigurări**

1. Turistul este asigurat pentru riscul de insolvență și/sau de faliment al Agenției la Societatea de Asigurare GERMAN ROMANIAN ASSURANCE, cu sediul în București, str. Emil Garleanu, nr. 11, sector 3, tel 021-3217428.

2. Condițiile în care turistul va fi despăgubit de către societatea de asigurare sunt prevăzute în polița de asigurare nr. 583 și pot fi consultate la sediul **EUROPA TRAVEL**.

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

1. În cazul în care turistul renunță din voină la pachetul de servicii turistice care face

obiectul prezentului contract, în cazul serviciilor la cerere sau al ofertei standard, el datorează **EUROPA TRAVEL** penalizări după cum urmează:

a) gratuit, dacă renunțarea se face cu mai mult de 60 de zile calendaristice înainte de data plecării;

b) 40 % din prețul pachetului de servicii, dacă renunțarea se face în intervalul 30 - 59 de zile înainte de data plecării;

b) 60 % din prețul pachetului de servicii, dacă renunțarea se face în intervalul 19 - 29 de zile înainte de data plecării;

c) 80% din prețul pachetului de servicii, dacă renunțarea se face în intervalul 8 - 18 zile înainte de data plecării;

d) 100% din prețul pachetului de servicii, dacă renunțarea se face în ultimile 7 zile sau pentru neprezentarea la program.

2. În cazul biletelor de odihnă și/sau de tratament, pentru retragerea din vina turistului se aplică următoarele penalizări:

a) dacă cererea de restituire se depune cel târziu cu 25 zile înainte de începerea sejurului, penalizarea este egală cu contravaloarea comisionului Agenției cu T.V.A. aferentă;

b) dacă cererea de restituire se depune într-un interval mai mic de 25 zile înainte de data începerii sejurului sau dacă turistul nu se prezintă în stațiune la data înscrisă în bilet, penalizarea va fi de 100 %;

3. 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 autorități.

4. 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.

5. Agenția va acorda despăgubiri în funcție de gradul de nerespectare a obligațiilor din contract, despăgubiri ce nu pot depăși de două ori prețul pachetului de servicii turistice prevăzut în contract. Agenția este răspunzătoare până la acoperirea integrală a prejudiciului în cazul în care este responsabilă de rănirea sau decesul turistului ca urmare a acțiunilor directe ori a neglijenței sale, constatate de organele de ancheta oficiale(statale).

#### **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 **EUROPA TRAVEL**, cât și prestatorului de servicii ( hotel, restaurant, etc).

2. Atât **EUROPA TRAVEL**, cât și prestatorul de servicii vor acționa imediat pentru soluționarea sesizării. În cazul în care sesizarea nu este soluționată sau este soluționată parțial, turistul va depune la sediul Agenției o reclamație în scris, în termen de maximum 5 zile calendaristice de la încheierea călătoriei, Agenția urmând ca în termen de 15 zile calendaristice să comunice turistului despăgubirile care i se cuvin în condițiile prezentului contract.

#### **IX. Dispoziții finale**

1. În cazul intermediării de către **EUROPA TRAVEL** a serviciilor de transport aerian, naval, feroviar sau rutier, acestea intră sub incidența reglementărilor impuse de transportator.

2. Conform cerințelor Legii nr. 677/2001 pentru protecția persoanelor cu privire la prelucrarea datelor cu caracter personal și libera circulație a acestor date, modificată și completată și ale Legii nr. 506/2004 privind prelucrarea datelor cu caracter personal, **EUROPA TRAVEL** prelucrează datele cu caracter personal furnizate de turist prin contractul de comercializare al serviciilor turistice și prin chestionare, în scopul finalizării raportului juridic, al organizării programelor turistice și pentru acțiuni de marketing. Datele nu vor fi divulgate unor terțe persoane, fizice sau juridice. Pe viitor, datele privind adresa postală, adresa de e-mail și numerele de telefon permit **EUROPA TRAVEL** să țină la curent turistii cu activitatea agenției. În cazul în care nu doriți aceasta, bifați **NU**.

Conform Legii nr. 677/2001, turistul beneficiază de dreptul de acces, de intervenție asupra datelor, dreptul de a nu fi supus unei decizii individuale. Are dreptul să se opună prelucrării datelor personale și să solicite ștergerea datelor. Pentru exercitarea acestor drepturi, pot adresa o cerere scrisă, datată și semnată, la **EUROPA TRAVEL**. De asemenea, le este recunoscut dreptul de a se adresa justiției.

3. Contractul corespunde prevederilor legale în vigoare la data redactării. El poate suferi modificări impuse de noua legislație.

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