

**CONTRACT – CADRU**  
**de comercializare a pachetelor de servicii turistice**  
**Nr. .... Din .....**

Societatea Comerciala **TRAVELEDGE SRL** cu sediul social in BUCURESTI, Str. Maria Cuntan nr. 4, bl. S42, Sc. B, et.1, ap. 33, sector 5 si **Punct de lucru/adresa corespondenta** in Bucuresti, Str. Matei Voievod nr. 35, etaj 1, interfon 008, sector 2, telefon 031 4382914, fax: 031 4382913, e-mail: [office@traveledge.ro](mailto:office@traveledge.ro), licenta de turism nr. 491, inregistrata la Registrul Comertului Bucuresti sub numarul J40/ 10621/2014, CUI RO33579252, Cod IBAN LEI RO75 INGB 0000 9999 0454 7115, deschis la Banca ING, sucursala Unirii, operator de date cu caracter personal, reprezentata de Doamna CAMELIA GHITICA - Director General, denumita in continuare Agentia

și

Turistul/Reprezentantul turistului:

Turist: \_\_\_\_\_, Adresa completa: \_\_\_\_\_, Telefon \_\_\_\_\_,  
E-mail: \_\_\_\_\_, CNP \_\_\_\_\_; au convenit la încheierea prezentului contract.

**I. Obiectul contractului** îl constituie vânzarea 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 / numar de persoane:

**II. Statusul rezervarii** /comenzii in momentul incheierii contractului (confirmata /neconfirmata/ in curs de confirmare):

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

**III. Prețul total** al contractului este \_\_\_\_\_ și cuprinde costul serviciilor turistice efective, comisionul Agenției și TVA-ul. Daca factura emisa de Agentie este exprimata in valuta (eur), aceasta se va achita in aceeași 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 +2% din ziua emiterii facturii

**IV. Drepturile și obligațiile Agenției.**

1. In cazul în care Agentia este nevoită să modifice una din prevederile esențiale ale contractului, are obligația să informeze turistul cu cel puțin 15 zile calendaristice inaintea plecării. Aparitia cu mai puțin de 15 zile înainte de plecare a unor situații neprevăzute de Agentie și 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, 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 esențiale ale contractului si nu constituie motiv de retragere.

2. Agenția poate modifica prețul contractului in functie de variatia costurilor de transport, redevențelor, taxelor de aeroport, taxelor de turist, cursurilor de schimb valutar aferente pachetului de servicii turistice contractat.

3. In situatia de suprarezervare (overbooking) a unui hotel, determinata de activitatea hotelierilor, inainte sau dupa inceperea calatoriei, agentia este obligata sa asigure cazarea intr-un hotel in aceeași zona sau intr-o zona apropiata, la aceeași categorie sau de o categorie superioara fara sa modifice pretul;

4. 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:

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

b) să restituie turistului sumele ce reprezintă diferența dintre serviciile turistice achitate și cele efectiv prestate în timpul călătoriei turistice (cu excepția excursiilor optionale care nu sunt cumparate de la Agentie ci de la agentii locale) .

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

a) cand neindeplinirea sau îndeplinirea defectuoasă a obligațiilor se datorează turistului;

b) cand neindeplinirea 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, cauze naturale care împiedica 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. Conform Legii nr. 677/2001, SC TRAVELEDGE SRL, este inregistrata la "Autoritatea Nationala de Supraveghere a Prelucrării Datelor cu Caracter Personal", in registrul de evidenta a prelucrării datelor cu caracter personal sub nr. 34575. Prin

intermediul serviciilor de turism (transport, servicii de cazare si masa, asigurari medicale), prelucrează datele dumneavoastră cu caracter personal (respectiv nume, prenume, data nasterii, adresa, CNP,nr. de telefon), prin mijloace automatizate, destinate partenerilor contractuali. Sunteți obligat(ă) să furnizați datele menționate anterior, acestea fiind necesare în vederea identificării Dvs. pentru acordarea serviciilor comandate. Informațiile înregistrate sunt destinate utilizării de către operator și sunt comunicate numai următorilor destinatari: parteneri externi, companii aeriene, companii de transport auto sau naval (tuturor celor care colaboreaza la asigurarea serviciilor comandate de Dvs.).

7. Excursiile optionale se efectueaza la fata locului cu agentii locale .

Sumele incasate pentru aceste excursii nu se fac in numele si pentru Agentia TRAVELEDGE. 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 creste proportional.

## **V. Drepturile și obligațiile turistului**

1. In cazul în care turistul nu poate să participe la călătoria turistică, acesta poate să ceseze contractul (daca este posibil), unei terțe persoane care îndeplinește toate condițiile aplicabile pachetului de servicii turistice contractat cu obligația de a anunța în scris Agenția cu cel puțin 15 zile înaintea datei de plecare. In acest caz Agenția reziliază contractul cu turistul care cesează și încheie un alt contract cu noul turist. Pentru călătoriile individuale, în cazul în care mijlocul de transport este avionul, transferul poate fi efectuat numai dacă există posibilitatea transferării locului de zbor. Turistul care cedează pachetul său de servicii, precum și cesionarul sunt responsabili în mod solidar la plata prețului călătoriei și a costurilor suplimentare posibile (taxa viza, bilet avion,etc) apărute cu ocazia acestei cedări.

2. In cazul sejururilor de odihnă și/ sau de tratament, turistul are obligatia să respecte programul de acordare a serviciilor în România, respectiv: în stațiunile de pe litoral, cazarea se face la ora 18:00 a zilei de intrare și se termină la ora 12:00 a zilei de iesire 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 de iesire înscrise pe bilet. In cazul sejururilor externe cazarea se face incepand cu ora 14:00 pana la ora 18:00, a zilei de intrare și se termină la ora 12:00 a zilei de iesire înscrise pe voucher.

3. In momentul cazarii, daca este cazul, turistul trebuie sa solicite receptionerului tarifele extra ale serviciilor si facilitatilor (ex:minibar/frigider, seif, aer conditionat, prosoape la piscina etc), pentru care acestia incaseaza bani suplimentari.

4. Distributia camerelor la hotel se face in momentul cazarii, de catre receptioner. Orice problema legata de amplasarea sau aspectul camerei se rezolva de catre client direct la receptie, asistat de reprezentantul agentiei locale;

5. 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.

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

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

5.2. In cazul în care Agenția anulează călătoria turistică înainte datei de plecare, turistul are dreptul:

- a) să accepte la același preț un alt pachet de servicii turistice de calitate echivalentă sau superioară;
- 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, 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).

5.3. In toate cazurile menționate turistul 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 turistul cu cel puțin 15 zile calendaristice premergătoare datei plecării.
- b) anularea s-a dispus ca urmare a unui caz de forță majoră, definita legal de Camera de Comert din Romania (circumstanțe imprevizibile independente de voința celui care le invocă și ale căror consecințe nu au putut fi evitate în ciuda oricărui eforturi depuse, în aceasta nefiind incluse suparezervările),
- c) anularea s-a făcut din vina turistului.

6. 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.

7. Dacă turistul 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. Agentia va rezolva cerintele turistului in limita posibilitatilor, turistul urmand a suporta eventualele diferente de pret, dupa caz.

8. 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 în cazul în care aceste taxe nu sunt incluse în pachetul de servicii achiziționat(sunt taxe locale ).

9. 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. 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.

10. 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).

11. 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.

## **VI. Renunțări, penalizări, despăgubiri**

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

- a) 50% din prețul pachetului de servicii, dacă renunțarea se face cu mai mult de 30 de zile calendaristice înainte de data plecării;
- b) 80% din prețul pachetului de servicii, dacă renunțarea se face în intervalul 16-30 de zile înainte de data plecării;
- c) 100% din prețul pachetului de servicii daca:
  - renunțarea se face într-un interval mai mic de 16 zile înainte de plecare;
  - pentru neprezentarea la program;
  - pentru rezervările confirmate la oferta speciala de Early Booking ;
  - pentru pachetele speciale: Paste, 01 Mai, Craciun, Revelion.

## **Nota! REZERVARI "EARLY BOOKING"/PACHETE CHARTER EXOTIC/PACHETE CU BILET AVION CURSA REGULATA/SARBATORI LEGALE**

Procedurile de rezervare a serviciilor cu reduceri "early booking", a pachetelor de Paste / Revelion sau a pachetelor cu zboruri charter ale touroperatorilor germani (cu plecare din Germania / Austria / Belgia) sau zboruri de linie sunt total diferite de cele practicate pentru restul serviciilor:

- orice modificare ulterioara adusa rezervarii (daca se permite) duce automat la pierderea reducerii;
- la biletele de avion pe zboruri charter exotic sau de linie, nu se accepta modificari;
- in majoritatea cazurilor modificarile sunt preluate de catre furnizori ca anulari ale rezervarilor initiale si presupun refacerea integrala, conform conditiilor de la momentul respectiv;
- biletele de avion pe curse regulate se supun regulilor IATA tiparite pe formular – se aplica penalizari conform grilei companiei aeriene;
- se aplica penalizari conform grilei cu pana la 45 zile inainte de intrare si de 100% de la 45 de zile inainte de intrare sau pentru neprezentare la program (valabil si in cazul pierderii legaturilor de zbor, unde exista) pentru anulari a rezervarilor de pachete charter exotic si a celor de sarbatori.

Rezilierea contractului de catre turist se va face in scris, la sediul agentiei, data la care se inregistreaza aceasta cerere fiind cea de unde sa calculeaza penalizarile de mai sus. Se vor lua in calcul toate zilele saptamanii. De asemenea, prezentul contract expira la terminarea excursiei.

2. In 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 comisionul agentiei.

3. In 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 acesta, turistul respectiv are obligația de a suporta toate aceste cheltuieli, exonerand agentia.

4. 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 personale în regulă sau dacă nu i se permite iesirea din tara de către poliția de frontieră.

5. 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.

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

## **VII. Reclamații**

1. In cazul în care turistul este nemulțumit de serviciile turistice prestate de Agentie, acesta va comunica de indata prestatorului de servicii turistice de la fata locului toate deficientele constatate, solicitand remedierea acestora. In cazul in care acestea nu sunt remediate, turistul 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 atat Agenției, cat și prestatorului de servicii turistice (conducerii hotelului, restaurantului).

2. Atat Agenția, cat și prestatorul de servicii turistice vor acționa imediat pentru soluționarea sesizării. In cazul în care sesizarea nu este soluționată sau este soluționată parțial, turistul va depune la sediul Agenției o reclamație în scris, inregistrata, în termen de maximum 5 zile calendaristice de la încheierea călătoriei. Agenția urmand ca în termen de maxim 90 zile calendaristice, să comunice turistului, în scris, raspunsul.

3. In cazul in care turistii sunt nevoiti sa paraseasca unitatea de cazare, din motive intemeiate, mai devreme decat termenul contractat, nu au posibilitatea sa isi recupereze banii pentru noptile neconsumate, decat cu acordul conducerii unitatii. Pentru asemenea situatii, turistii sunt obligati sa solicite managerului de receptie sau a celui de serviciu, un document scris care poate confirma data/ora check out-ului si acceptul unitatii sa nu penalizeze noptile neconsumate. In aceste situatii,

agentia va intocmi un dosar care se va prezenta furnizorului, urmand ca acesta sa transmita decizia finala de inapoiere a banilor sau refuzul.

### VIII. Asigurări

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, sau a unui contract de asigurare pentru bagaje, sau a unei asigurari storno pentru riscului de anulare a calatoriei, sau a unei asigurari complexe medicale + storno.

### IX. 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) după caz : documente electronice

### X. Dispoziții finale

1. Prezentul contract a fost încheiat în două exemplare, câte unul pentru fiecare parte.
2. Comercializarea pachetelor de servicii turistice se va face în conformitate cu prevederile prezentului contract și cu respectarea prevederilor Ordonanței Guvernului nr. 107/1999 republicata privind activitatea de comercializare a pachetelor de servicii turistice, aprobată cu modificări și completări prin Legea nr. 631 /2001, cu modificările ulterioare.
3. 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 modificarile ulterioare .

AGENTIA TRAVELEDGE:

TURIST :

### BON DE COMANDA NR. / DATA

Nume turist:

Adresa:

Tipul pachetului de servicii comandat:

Destinatia/destinatiile:

Durata:

Datele de sosire si de plecare:

Mijlocul/mijloacele de transport si categoria acestuia/acestora:

Tipul si categoria structurilor de primire:

Serviciile de masa:

Programul turistic solicitat:

Numarul de persoane pentru care se comanda pachetul:

Semnatura reprezentant agentie

Acceptare servicii turistice

Data acceptului

Semnatura turist.....

**Nota:** Prezentul document constituie anexa la contractul de prestari servicii.