

# CONTRACT-CADRU

De comercializare a pachetelor de servicii turistice

Nr..... Din .....

## Părțile contractante :

**S.C. Blue Travel S.R.L.** cu sediul in CLUJ NAPOCA str. NAPOCA nr.5 ap.19 jud. CLUJ, inregistrata la Reg. Com. Cluj sub nr. J/12/4164/2005, CUI 18173152, **Tel./Fax: 0264-450291**, email: office@bluetravel.ro, posesoarea licenței de turism tip Tour-Operatoare, nr.3828 pentru agenția BLUE TRAVEL, asigurată la Societatea de Asigurare GROUPAMA, prin polita de asigurare nr. RA 00150044, si avind contul bancar in **RON: RO61BTRL01301202893944XX** si in **EURO: RO10BRTL01304202893944XX**, deschise la **Banca Transilvania** sucursala Cluj Napoca, reprezentata legal de d-na Batinas Jolanda, în calitate de director, numita in continuare TOUR OPERATOR

și turistul/reprezentantul turistului,

domnul/doamna....., domiciliat/domiciliată  
in....., judetul....., telefon....., posesor/posesoare al/a  
buletinului/cărții de identitate seria.....nr....., eliberat/eliberată de.....  
la data de ..... au convenit la încheierea prezentului contract.

**I. Obiectul contractului** îl constituie vânzarea de către Agenție a pachetului de servicii turistice și eliberarea documentelor de plată.

## II. Prețul

1. Prețul contractului este .....și cuprinde costul serviciilor turistice efective, comisionul Agenției și T.V.A. (daca este cazul). Avansul este de....., iar plata finală se va face până la data de ..... Plata se poate face si in lei la cursul BNR din ziua platii + 3%.

## III. Drepturile și obligațiile Agenției

1. În cazul în care Agenția 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. Agenția poate să modifice prețul contractului, în sensul majorării sau micșorării, după caz, numai dacă modificarea are loc ca urmare a variațiilor costurilor de 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 valutar aferente pachetului de servicii turistice contractat.

3. În 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) să ofere turistului alternative corespunzătoare în vederea continuării călătoriei turistice 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 efectiv 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 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.

4. Agenția este răspunzătoare pentru buna executare a obligațiilor asumate prin contract, 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 sau unor împrejurări pe care nici Agenția, nici prestatorii de servicii nu le puteau prevedea sau evita (**ex.cutremur, alunecari de teren, inundatii, incendii**, modificări de orar sau de itinerar, întâzieri în traficul mijloacelor de transport, **greve etc.**)

5. Agenția are obligația să furnizeze în scris sau telefonic turistului, în termen de 3 zile înainte de data plecării, următoarele informații:

a) orarele, 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, un număr de apel de urgență care să îi permită contractarea organizatorului și/sau a detailistului;

- c) 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.

Informațiile de mai sus pot fi transmise și agenției revinzătoare urmînd ca aceasta să informeze clientul în locul tour operatorului.

- d) tour operatorul sau transportatorul, după caz, răspunde față de turist pentru serviciile prestate, revinzătorul nefiind răspunzător pentru prejudiciile de orice natură aduse de către acestia turistului

#### **IV. 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 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 cesionează contractul 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 eventualelor costuri suplimentare apărute cu ocazia acestei cedări.

1. În cazul sejururilor de odihnă și/sau de tratament, turistul are obligația să respecte programul de acordare a serviciilor în România, respectiv: ora cazării și ora eliberării camerei

2. În cazul vilelor din Grecia, Paralia Katerini Vila Crystal, [Nei Pori Vila Jannis](#) și [Vila Zefyros](#) cazarea se face în jurul orei 14 iar eliberarea camerelor se face în ziua plecării la ora 9 dimineața

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

4.1. Turistul este obligat să comunice Agenției, în termen de 5 zile calendaristice de la primirea înștiințării prevăzute la [cap. III](#) pct. 1, hotărîrea sa de a opta pentru:

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

4.2. În cazul în care 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.

4.3. În toate cazurile menționate turistul are dreptul să solicite Agenției 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 Agenția a informat în scris turistul cu cel puțin 15 zile calendaristice premergătoare datei plecării;

b) 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 suprezervările, caz în care responsabilitatea revine companiei aeriene);

c) anularea s-a făcut din vina turistului.

5. 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 oricăror dintre servicii, aceasta echivalează cu rezilierea contractului, cu aplicarea penalităților legale la momentul respectiv, și încheierea unui nou contract.

6. 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.

7. 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.

8. Turistul este obligat:

- să nu producă distrugereri din vina sau culpa sa camerelor din vila/hotel, a instalațiilor, echipamentelor casnice și mobilierului din acestea. În cazul distrugerii, turistul este obligat la plata reparațiilor sau înlocuirii bunurilor distruse

- să respecte liniștea în unitățile de cazare și să se abțină de la orice manifestare care poate afecta negativ turistilor din aceeași unitate de cazare.

#### **V. 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) 20% din prețului pachetului de servicii, dacă renunțarea se face cu mai mult de 30 de zile calendaristice înainte de data plecării;

b) 50% din prețului pachetului de servicii, dacă renunțarea se face în intervalul 16 - 30 de zile înainte de data plecării;

c) 100% din prețului pachetului de servicii, dacă renunțarea se face într-un interval mai mic de 16 zile înainte de plecare sau pentru neprezentarea la program.

2. 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.

3. 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 acesteia.

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

5. Penalizările echivalente cu prețului 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. Agenția nu este responsabilă în cazul în care turistul nu prezintă la locul de trecere al frontierei acte corespunzătoare sau valabile:

- Pentru țările UE –cartea de identitate valabilă cel puțin încă 6 luni
- Pentru țări în afara UE – pasaport valabil cel puțin încă 6 luni
- Minorii sub 14 ani- pasaport individual sau obligatoriu să fie trecuți pe unul din pasapoartele părinților.
- Minorii 14-18 ani nu pot trece frontiera cu carte de identitate.

În cazul în care minorul călătorește numai cu unul dintre părinți, are nevoie de Procura Notarială din partea celuilalt părinte.

În cazul în care țara de destinație este o țară UE dar se tranzitează o țară nemembră UE este obligatoriu pasaportul.

Agenția nu are obligația de a verifica valabilitatea cărții de identitate sau a pasaportului ori a celorlalte documente de călătorie cu excepția celor emise de către agenție. În cazul în care se interzice trecerea frontierei pentru considerentul lipsei de valabilitate a acestor documente, agenția nu poartă nici o răspundere și nu poate fi obligată la restituirea pretului sejurului/excursiei, aplicându-se în acest caz clauza de penalitate echivalentă renunțării la serviciile turistice

6. 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.

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

## **VI. 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 Agenției, cât și prestatorului de servicii turistice (conducerii hotelului, restaurantului). Agenția nu este responsabilă pentru efectuarea programelor optionale contractate la fața locului și organizate de către agențiile de turism locale partenere sau nepartenere și nu poate primi/soluciona reclamații referitoare la aceste programe optionale.

2. 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 la sediul Agenției o reclamație în scris, în termen de maximum 2 zile calendaristice de la încheierea călătoriei, Agenția urmând ca, în termen de 2 zile calendaristice, să comunice turistului modul de soluționare a sesizării

3. Reclamațiile ce s-au ivit din vina touroperatorului sau transportatorului după caz, se vor depune la sediile acestora.

**VII. Asigurări** - Turistul este asigurat pentru rambursarea cheltuielilor de repatriere și/sau a sumelor achitate de el în cazul insolvenței sau falimentului la Societatea de Asigurare GROUPAMA, prin polița de asigurare nr. RA 00150044. 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, ori a unui contract de asigurare pentru bagaje.

**VIII. Documentele contractului** se constituie ca anexă la acesta și sunt următoarele:

- a) voucherul, biletul de odihnă - tratament, biletul de excursie sau factura și chitanța după caz;
- b) programul turistic, în cazul acțiunilor turistice în circuit

