

# Contract de comercializare a pachetelor de servicii turistice

**CONTRACTUL NR** ..... **din** .....

## **CONTRACTUL – CADRU de comercializare a pachetelor de servicii turistice**

Partile contractante

**SC GIRO DEL MONDO TRAVEL S.R.L.** din Bucuresti, bulevardul Ferdinand I 47 , sector 2 , inregistrata la Registrul Comertului sub nr. J 2019003518407, C.I.F. ( Vat Number) RO40797403, detinatoarea licentei de turism nr. 1782/2019 , reprezentata de **dna.Simona Petrescu in calitate de Manager General**, denumita in continuare Agentia,

si turistul/reprezentantul turistului, .....tel contact ..... ,Bucuresti

### **Obiectul contractului**

Il constituie vânzarea de catre Agentie a serviciilor turistice înscrise în voucher sau confirmarea sejurului , anexat (ANEXA 1 ) la prezentul contract si eliberarea documentelor de calatorie.

Agentia este obligata sa solicite turistului o cerere de rezervare in scris, fax sau email sau formular de rezervare, in cazul solicitarii unor servicii turistice care nu fac parte din oferta proprie a agentiei de turism si care necesita confirmarea rezervarii din partea altor prestatori.

Daca turistului nu i se solicita o cerere de rezereare se presupune ca serviciile solicitate sunt confirmate in momentul solicitarii.

Contractul ia nastere :

a) in momentul semnarii lui de catre turist, in cazul serviciilor confirmate in momentul solicitarii (nu este necesara si nu se completeaza o cerere de rezervare);

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

b) in momentul in care serviciile solicitate de catre client au fost confirmate de catre agentie, respectiv clientul ia la cunostinta despre serviciile care i-au fost confirmate si le accepta in scris prin fax sau email sau semneaza cererea de rezervare la sectiunea “confirmare de servicii”.

In cazul in care continutul cererii de rezervare difera de continutul confirmarii calatoriei turistice sau daca aceasta confirmare nu s-a facut in termenul de 60 de zile calendaristice de la data solicitarii rezervarii, turistul poate considera ca voiajul nu a fost rezervat si are dreptul la rambursarea imediata a tuturor sumelor deja platite, fara a fi inasa in masura a solicita despagubiri.

Este responsabilitatea turistului de a se informa prin orice mijloace (telefon,email, personal la sediul agentiei) daca rezervarea pe care a solicitat-o s-a confirmat in termenul legal de 60 de zile si de a se prezenta la agentie pentru semnarea contractului.

Pentru procesarea unei rezervari de servicii, agentia poate solicita un avans de pina la 100% din pretul pachetului.

### **Pretul**

**Pretul** conform confirmare ..... - conform Anexa 1

Daca factura emisa de Agentie este exprimata in valuta (eur, usd), aceasta se va achita in aceeasi moneda. In cazul in care, la cererea turistului, factura emisa de catre Agentie va fi exprimata in lei, aceasta se va intocmi la cursul bancii TRANSILVANIA din momentul platii.

Pretul contractului este specificat pe factura in cazul serviciilor externe si in cataloagele agentiei si pe biletul de odihna in cazul serviciilor interne si cuprinde costul serviciilor turistice efective, comisionul Agentiei si T.V.A.

Conditiiile de plata pot sa difere de la caz la caz . ( se vor regasi in anexa contractului in functie de pachetul turistic)

Plata serviciilor externe aferente contractului se poate efectua in valuta specificata in contract sau in Lei la cursul bancii agentiei ( in cazul de fata la cursul bancii Transilvania Bucuresti )

### **III. Drepturile si obligatiile Agentiei**

În cazul în care Agentia este nevoita sa modifice una dintre prevederile esentiale ale contractului, are obligatia sa informeze turistul cu cel putin 15 zile înainte de data plecarii.

Agentia poate sa modifice pretul contractului, în sensul majorarii sau micșorarii, dupa caz, numai daca modificarea are loc ca urmare a variatiilor costurilor de transport, ale redeventelor si ale taxelor aferente serviciilor de aterizare, debarcare/îmbarcare în porturi si aeroporturi si ale taxelor de turist ori ale cursurilor de schimb valutar aferente pachetului de servicii turistice contractat.

În cazul în care, dupa începerea calatoriei turistice, o parte importanta din serviciile turistice prevazute în contract nu este realizata sau Agentia constata ca nu le va putea realiza, aceasta este obligata:

3.1. sa ofere turistului alternative corespunzatoare în vederea continuarii calatoriei turistice fara majorarea pretului, respectiv serviciile turistice oferite sa fie de aceeasi calitate si cantitate;

3.2. sa restituie turistului sumele ce reprezinta diferenta dintre serviciile turistice achitate si cele efectiv prestate în timpul calatoriei turistice;

3.3. în cazul în care nu pot fi oferite turistului alternative corespunzatoare sau acesta nu le accepta din motive întemeiate, sa asigure fara costuri suplimentare transportul retur al turistului la locul de plecare ori în alt loc agreat de acesta si, dupa caz, despagubirea pentru serviciile neprestate.

Agentia este raspunzatoare pentru buna executare a obligatiilor asumate prin contract, cu exceptia urmatoarelor cazuri:

- când neîndeplinirea sau îndeplinirea defectuoasa a obligatiilor asumate prin contract se datoreaza turistului;

- când neîndeplinirea obligatiilor se datoreaza unor cauze de forta majora sau unor împrejurari pe care nici Agentia, nici prestatorii de servicii nu le puteau prevedea sau evita (modificari de orar sau de itinerar, întârzieri în traficul mijloacelor de transport , documente de identitate expirate, vize sau alte cauze care nu permit iesirea din tara a turistului etc.).

Agentia are obligatia sa furnizeze în scris turistului, în termen de 2 zile înainte de data plecarii, urmatoarele informatii:

- orarele, locurile escalelor si legaturile, precum si, dupa caz, locul ce urmeaza sa fie ocupat de turist în fiecare dintre mijloacele de transport incluse în contract(mai putin avion);

- denumirea, sediul/adresa, numerele de telefon si de fax ale reprezentantei locale a organizatorului si/sau a detailistului ori, în lipsa acesteia, un numar de apel de urgenta care sa îi permita contactarea organizatorului si/sau a detailistului;

- pentru calatoriile minorilor neînsoțiti de parinti, informatii care sa permita parintilor stabilirea unui contact direct cu copilul sau cu responsabilul de la locul cazarii copilului.

### **IV Drepturile si obligatiile turistului**

În cazul în care turistul nu poate sa participe la calatoria turistica, acesta poate sa cesioneze contractul unei terte persoane care îndeplineste toate conditiile aplicabile pachetului de servicii

turistice contractat, cu obligatia de a anunta în scris Agentia cu cel puțin 5 zile înainte a datei de plecare.

În acest caz Agentia reziliaza contractul cu turistul care cesioneaza contractul si încheie un alt contract cu noul turist.

Pentru calatoriile individuale, în cazul în care mijlocul de transport este avionul, transferul poate fi efectuat numai daca exista posibilitatea transferarii locului de zbor.

Turistul care cedeaza pachetul sau de servicii, precum si cesionarul sunt responsabili în mod solidar la plata pretului calatoriei si a eventualelor costuri suplimentare aparute cu ocazia acestei cedari.

În cazul sejururilor de odihna si/sau de tratament cu locul de desfasurare in Romania, turistul are obligatia sa respecte programul de acordare a serviciilor în România, respectiv: în statiunile de pe litoral, cazarea se face la ora 18,00 a zilei de intrare si se termina la ora 12,00 a zilei urmatoare celei înscrise pe voucher ori pe biletul de odihna si/sau de tratament; în statiunile din tara, altele decât cele de pe litoral, cazarea se face începând cu ora 12,00 a zilei de intrare si se termina cel târziu la ora 12,00 a zilei urmatoare celei înscrise pe bilet.

În cazul în care preturile stabilite în contract sunt majorate cu peste 10%, turistul poate rezilia contractul, având dreptul la rambursarea de catre Agentie a sumelor platite.

4.4 Turistul este obligat sa comunice Agentiei, în termen de 5 zile calendaristice de la primirea înștiintarii prevazute la cap. III pct. 1, hotarârea sa de a opta pentru:

- rezilierea contractului fara plata penalitatilor;
- acceptarea noilor conditii ale contractului.

În cazul în care turistul reziliaza contractul sau Agentia anuleaza calatoria turistica înainte a datei de plecare, turistul are dreptul:

- sa accepte la acelasi pret un alt pachet de servicii turistice de calitate echivalenta sau superioara, propus de Agentie;
- sa accepte un pachet de servicii turistice de calitate inferioara, propus de Agentie, cu rambursarea imediata a diferentei de pret;
- sa i se ramburseze imediat toate sumele achitate în virtutea contractului.

4.5. Turistul are dreptul sa rezilieze în orice moment, în tot sau în parte, contractul, iar în cazul în care rezilierea îi este imputabila, este obligat sa despagubeasca Agentia pentru prejudiciul creat acesteia, cu exceptia cazurilor de forta majora definite conform legii. Daca turistul solicita schimbarea hotelului, structurii camerelor sau a oricarora dintre servicii, aceasta echivaleaza cu rezilierea contractului, cu aplicarea penalitatilor legale la momentul respectiv, si încheierea unui nou contract.

4.6 Turistul 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.

**4.7 Turistul 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), în vederea **acordarii serviciilor turistice.**

În cazul în care turistul beneficiaza de bilete de odihna si tratament, el este obligat sa prezinte la receptia unitatii hoteliere bilet de trimitere de la medicul de familie si dovada platii contributiilor pentru asigurari sociale, la zi.

## **V Renuntari, penalizari, despagubiri**

În cazul în care turistul renunța din vina sa la serviciile turistice care fac obiectul prezentului contract, el datorează Agenției penalizări după cum urmează:

### **1. In cazul serviciilor turistice externe**

- 25% din pretul pachetului de servicii, dacă renunțarea se face cu mai mult de 30 de zile calendaristice înainte de data plecării;
- 50% din pretul pachetului de servicii, dacă renunțarea se face în intervalul 16-30 de zile înainte de data plecării;
- 100% din pretul pachetului de servicii, dacă renunțarea se face într-un interval mai mic de 16 zile înainte de plecare sau pentru neprezentarea la program.
- 100 % din pretul pachetului de servicii dacă renunțarea se face după confirmarea și serviciului care are condiții speciale ( nerambursabil după confirmare) .
- 100% din pretul pachetului de servicii dacă turistul nu are documentele de identitate valabile sau dacă din anumite motive dependente de turist nu i se permite ieșirea din țară . ( interdicție de a părăsi țară , viza nevalabilă , în cazul minorilor neînsoțiți de ambii părinți lipsa procurii și alte motive care țin strict de situația turistului )

### **2. In cazul serviciilor turistice interne. conditii standard**

- comisionul agenției și TVA aferent, dacă renunțarea se face cu mai mult de 15 zile calendaristice înainte de data începerii sejurului
- 
- . 100% din pretul pachetului de servicii, dacă renunțarea se face într-un interval mai mic de 15 zile calendaristice înainte de data începerii sejurului

În cazul în care turistul care a contractat servicii turistice cu agenția și a achitat un avans nu se prezintă în termenul specificat de către agenție pentru a achita ratele aferente sau restul de plată, contractul se consideră reziliat iar agenția are dreptul de a anula rezervările efectuate în beneficiul turistului, cu reținerea integrală a sumelor plătite de către turist până la acea dată.

Pentru biletele de odihnă și/sau de tratament cumpărate prin organizații sindicale, Agenția va face restituiri numai în baza cererilor de renunțare contrasemnate și stampilate 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 acesta, turistul respectiv are obligația de a suporta toate aceste cheltuieli.

Penalizările echivalente cu pretul contractului se aplică și în cazul în care turistul nu ajunge la timp la aeroport sau la locul de plecare/ destinație, dacă nu poate pleca în călătorie pentru că nu are actele în regulă sau dacă este întors de la granița 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 despagubiri în funcție de gradul de nerespectare a obligațiilor din contract.

În cazul în care agenția revinde serviciile turistice ale altor prestatori de turism, se vor percepe penalizarile respectivului prestator de turism, care vor fi aduse la cunoștința turistului în scris, prin fax sau email

## **VI Asigurari**

*Calatorul este asigurat pentru rambursarea cheltuielilor de repatriere si/sau a sumelor achitate de el in cazul insolabilitatii sau falimentului Agentiei conform: Scrisoare de Garantie Bancara nr. 34GBE2021-7616 emisa de BRD-Groupe Societe Generale (valabilitate 26.01.2022 – 28.02.2026).( de la partenerii nostri touroperatori ) la pachetele de ravanzare .*

## **VII Procedura de solutionare alternative a litigiilor (“SAL”)**

In cazul unor divergente in legatura cu incheierea sau executarea prezentului contract, partile vor depune toate eforturile pentru rezolvarea amiabila a litigiului. Deasemenea, pot utiliza si mecanismele de solutionare alternativa a litigiilor, denumite “SAL”, in conformitate cu Ordonanta Guvernului nr. 38/2015 privind solutionarea alternativa a litigiilor dintre consumatori si comercianti, cu modificarile ulterioare

## **VIII Reclamatii**

În cazul în care turistul este nemulțumit de serviciile turistice primite, acesta are obligatia de a întocmi o sesizare în scris, clar și explicit, cu privire la deficiențele constatate la fata locului, legate de realizarea pachetului de servicii turistice contractat, ce se va transmite prompt atit Agentiei, cât si prestatorului de servicii turistice (conducerii hotelului, restaurantului).

Atât Agentia, cât si prestatorul de servicii turistice vor actiona imediat pentru solutionarea sesizarii.

În cazul în care sesizarea nu este solutionata sau este solutionata partial, turistul va depune la sediul Agentiei o reclamatie în scris, în termen de maximum 5 zile calendaristice de la încheierea calatoriei,

Agentia urmând ca, în termen de 15 zile calendaristice, sa comunice turistului despagubirile care i se cuvin.

Daca intampinati nelamuriri sau probleme privind o comanda pe Site-ul agentiei , care nu par a putea fi rezolvate prin e-mail sau cu persoana cu care discutati, puteti lua legatura pentru conciliere gratuita cu Simona Petrescu la adresa [office@girodelmondo.ro](mailto:office@girodelmondo.ro) sau la numarul 021.2107010,cu mentiunea ca apelul va fi redirectionat catre acesta sau puteti apela numarul de pe voucherul de cazare , numar de telefon disponibil 24h din 24

Agentia recomanda incheierea unei asigurari storno pentru a acoperi eventualele penalitati de anulare.

Asigurarea storno se va incheia o data cu contractul si plata avansului pachetului turistic si este valabila de la data incheierii si pana in ziua plecarii .

Agentia recomanda incheierea unei asigurari medicala pentru turist .

## **IX. Documentele contractului se constituie ca anexa la acesta si sunt urmatoarele:**

- a) voucherul, biletul de odihna-tratament (daca este cazul), biletul de avion, oferta, dupa caz;
- b) programul turistic, in cazul circuitelor turistice/croazierelor;
- c) cataloagele/pliantele/ofertele Agentiei puse la dispozitia calatorului, in format tiparit sau pe suport electronic

## X Dispozitii finale

Contractul impreuna cu termenii si conditiile generale au fost incheiate in doua exemplare, cate unul pentru fiecare parte. Presentul contract poate fi incheiat si la distanta, acesta considerandu-se incheiat la momentul la care calatorul confirma in scris primirea sau intreprinde orice act prin care confirma primirea (ex efectuarea unei plati). In intelesul prezentului contract se considera comunicare facuta în scris inclusiv comunicarea prin posta electronica (email).

Comercializarea pachetelor de servicii de calatorie se va face in conformitate cu termenii si conditiile generale si cu respectarea prevederilor Ordonantei 2/2018 privind pachetele de servicii de calatorie si serviciile de calatorie asociate, precum și pentru modificarea unor acte normative.

Agentia recomanda incheierea unei asigurari storno care sa acopere costurile incetarii contractului de catre calator sau costurile de asistenta, inclusiv taxele de repatriere, in caz de accident, de boala sau de deces. Calatorii se pot informa in agentii despre cazurile acoperite de asigurarea storno. Asigurarea se va incheia si achita la momentul semnarii contractului de comercializare a pachetului de servicii de calatorie si plata avansului pachetului.

Clientul  doreste /  nu doreste achizitionarea unei polite de asigurare complexa de calatorie (include si asigurarea storno)

Polita de asigurare sus mentionata  acopera /  nu acopera riscul imbolnavirii cu virusul COVID-19 (conform conditiilor generale care insotesc polita asiguratorului).

Agentia nu raspunde pentru nerespectarea obligatiilor Asiguratorului stipulate in politele de asigurare contractate.

- Calatorul declara ca a fost informat in mod expres de catre Agentie, respectiv a luat la cunostinta si este de acord cu POLITICA DE CONFIDENTIALITATE CU PRIVIRE LA PRELUCRAREA DATELOR CU CARACTER PERSONAL disponibila si afisata in Agentie, cat si pe site-ul Agentiei la <https://www.dertour.ro/prelucrare-date-caracter-personal>, in contextul intrarii in vigoare a Regulamentului European privind protectia datelor nr.679/2016 ("GDPR"). Prin semnarea contractului, calatorul declara in mod expres si este de acord inclusiv ca datele sale cu caracter personal sa fie transferate catre parteneri din tari terte, respectiv din afara spatiului european sau din afara spatiului economic european, doar in scopul realizarii obiectului prezentului Contract, respectiv in vederea achizitionarii serviciilor turistice mentionate la art. I.

- Calatorul declara ca Agentia de Turism l-a informat complet cu privire la conditiile generale de comercializare a pachetelor de servicii de calatorie in conformitate cu prevederile Ordonantei 2/2018 privind pachetele de servicii de călătorie si serviciile de călătorie asociate, precum si pentru modificarea unor acte normative. Prin semnarea contractului sau prin acceptarea pachetelor de servicii turistice, inclusiv in cazul celor achizitionate la distanta prin mijloace electronice, calatorul isi exprima acordul si luarea la cunostinta cu privire la conditiile generale de comercializare a pachetelor de serviciu de calatorie, in conformitate cu oferta Agentiei de turism.

- Calatorul declara ca Agentia l-a informat in prealabil cu privire la situatia generala a tarii de destinatie, iar calatorul si-a asumat raspunderea de a verifica alertele de calatorie si conditiile de intrare in tara de destinatie disponibile la [www.mae.ro/travel-alerts](http://www.mae.ro/travel-alerts).

- Clauzele din prezentul Contract au aplicabilitate generala, iar in situatia in care, in cadrul anexelor, exista termeni si conditii specifice anumitor servicii de calatorie, respectivele conditii vor prevala fata de clauzele acestui Contract.

- Litigiile care nu pot fi solutionate pe cale amiabila vor fi solutionate pe cale judecatoreasca, instanta competenta fiind Judecatoria Sector 2.

1-. Contractul va fi interpretat conform legislatiei din Romania.

Agenția,  
GIRO DEL MONDO TRAVEL SRL

.....

Turist,  
Numele: .....

Prenumele: .....