

## CONTRACT CADRU

de comercializare a pachetelor de servicii turistice

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

### Părțile contractante

S.C.IVVI TRANSPORT S.R.L., cu sediul în B-dul Mamaia Nord Nr. 30 Năvodari, cod unic de înregistrare RO 11766020, proprietar al clubului de vacanță CORABIA PIRATILOR clasificat la trei stele de către Ministerul Turismului, locație situată în NAVODARI DC 86, B-dul Mamaia Nord, nr 30, reprezentată prin Caprita Vicentiu în calitate de manager turism, denumită în continuare Agent de turism,

și turistul/reprezentantul turistului,

domnul/doamna ....., domiciliat/domiciliată în ....., telefon fix.....mobil....., 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 Agent a pachetului de servicii turistice înscris în voucher, bilet de odihnă tratament, factura proforma avans, anexat la prezentul contract, și eliberarea documentelor de plată.

### II. Prețul

Prețul contractului este ..... și cuprinde costul serviciilor turistice efective, comisionul Agenției și T.V.A. Avansul este de.....lei, iar plata finală se va face până la data începerii sejurului(nu se face cazarea fara plata)

### III. Drepturile și obligațiile Agenției

1. În cazul în care Agentul este nevoită să modifice una dintre prevederile esențiale ale contractului, are obligația să informeze turistul cu cel puțin 15 zile înainte de data începerii sejurului..

2. În cazul în care, după începerea sejurului turistic, o parte importantă din serviciile turistice prevăzute în contract nu este realizată sau Agentul constată că nu le va putea realiza, aceasta este obligată:

a) să ofere turistului alternative corespunzătoare în vederea continuării sejurului turistic 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 sejurului turistic;

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. Agentul 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 Agentul, nici prestatorii de servicii nu le puteau prevedea sau evita .

#### **IV. Drepturile și obligațiile turistului**

1. În cazul în care turistul nu poate să participe la sejurul turistic, 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 Agentul cu cel puțin 5 zile înaintea datei de plecare. În acest caz Agentul reziliază contractul cu turistul care cesionează contractul și încheie un alt contract cu noul turist.

2., Turistul are obligația 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 înscrise pe voucher ori pe biletul de odihnă și/sau factura proforma. Dacă eliberarea spațiului de cazare nu se face la ora 12, Agentul poate solicita despăgubiri echivalente cu costul unei zi de cazare a spațiului respectiv.

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

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

a) rezilierea contractului fără plata penalităților; sau

b) acceptarea noilor condiții ale contractului.

4.2. În cazul în care turistul reziliază contractul sau Agentul anulează sejurul turistic 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 Agent;

b) să accepte un pachet de servicii turistice de calitate inferioară, propus de Agent, 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 Agentului și o despăgubire pentru neîndeplinirea prevederilor contractului inițial, cu excepția cazurilor în care:

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

b) 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 oricăroră 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 Agent.

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 factura proforma), în vederea acordării serviciilor turistice.

8. Politica animalelor de companie în complex este condiționată de următoarele:

- accesul în spațiile comune (restaurant, piscină, loc joacă) este strict interzis.
- menținerea curățeniei în spațiile accesate de animalul de companie cade în sarcina stăpânului.
- supravegherea animalelor de companie trebuie făcută permanent astfel încât acestea să nu deranjeze restul turiștilor.
- animalele de companie vor sta întotdeauna la parterul apartamentelor fiind interzis accesul la etaj în dormitoare.

## **V. Renunțări, penalizări, despăgubiri**

1. Rezervările anulate în 48 de ore de la confirmare nu suportă penalizări

2. Cu mai mult 48 de ore și până la 30 înainte de începerea sejurului – se percep penalizări de 1 noapte din tariful sejurului.

3. Cu mai puțin de 30 zile dar până la 10 zile înainte de începerea sejurului - se percep penalizări de 50 % din tariful sejurului.

4. Cu mai puțin de 10 zile înainte - se percep penalizări de 100 % din tariful sejurului.

5. În caz de anulare contravaloarea primei nopți de cazare nu se returnează.

6. În caz de anulare în mai puțin de 10 nopți sau no-show (neprezentare) nu se returnează nici un procent din suma achitată.

7. În cazul în care turistul își micșorează perioada de sedere în hotel, în timpul sejurului, banii achitați nu se returnează și nu se compensează cu alte servicii. În caz de no-show, rezervarea va fi anulată iar suma preautorizată nu va fi returnată.

## **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 Agentului.

2. Agentul va acționa imediat pentru soluționarea sesizării. În cazul în care sesizarea nu este soluționată sau este soluționată parțial, turistul va depune la sediul Agentului o reclamație în scris, în termen de maximum 7 zile calendaristice de la încheierea sejurului, Agentul urmând ca, în termen de 7 zile calendaristice, să comunice turistului despăgubirile care i se cuvin.

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

- a) voucherul, biletul de odihnă-tratament, factura pro forma de avans, după caz;
- b) programul turistic, în cazul acțiunilor turistice.

## **IX. 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 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 modificările ulterioare.

**Agent,**  
S.C. IVVI TRANSPORT S.R.L.

**Turist,**