

# CONTRACT – CADRU de comercializare a pachetelor de servicii turistice

Nr. Contract /comanda ..... din .....

Societatea Comerciala **MITESCO SRL** cu sediul in **Selimbar, str.Trandafirului 2**, judet **Sibiu**, tel/fax.**0269-223434**, email: office@mythtravel.ro, Cod de Inregistrare Fiscala 5098768, inregistrata la Registrul Comertului sub numarul J32/85/1994, titulara a Licentei de turism nr. 4548/2007 renoita 2013, pentru Agentia de Turism **MYTH TRAVEL**, cu sediul in Selimbar, Trandafirului 2, operator de date cu caracter personal in scris sub nr. 9393/ 2008, Polita de Asigurare emisa de OMNIASIG seria H nr. 24022/ 08.12.2014 privind rambursarea cheltuielilor de repatriere si/ sau a sumelor achitate de catre turisti, reprezentata prin Teodorescu Simona, in calitate de administrator, denumita in continuare Agentia

si

Turistul/ Reprezentantul persoanei juridice:

Nume.....Prenume.....

Adresa.....Telefon.....

Email.....C.I seria ..... nr. ....,CNP.....

Denumirea persoanei juridice ....., cu sediul in:.....

....., adresa .....

inregistrata la ORC sub nr J...../...../....., CUI ....., telefon.....

Email.....

**I.Obiectul contractului** - il constituie vanzarea de către Agenție a pachetului de servicii turistice înscris în voucherul anexat si eliberarea documentelor de calatorie si a facturii, cu precizarea mijlocului de plata utilizat.

Pachetul de servicii este organizat si vandut pe cont propriu de catre MITESCO S.R.L. in calitate de agentie touroperatoare; DA NU

Pachetul de servicii este vandut de MITESCO S.R.L. in calitate de agentie detailista, in contul agentiei touroperatoare  
— .....

## II. Servicii contractate / numar de persoane

.....  
.....  
.....

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 T.V.A-ul.**

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 BNR din ziua emiterii facturii, la care se adauga un comision de risc valutar de 2 %. Avansul este de .....iar plata finală se va face până la data de.....

Depasirea termenului de plata determina aplicarea unei penalitati de 0,3% pentru fiecare zi de intarziere, procent aplicat la suma neachitata.

## IV. Drepturile și obligațiile Agenției.

1. a) In cazul în care Agenția este nevoită să modifice una din prevederile esențiale ale contractului, are obligația să informeze turistul cu cel puțin 15 zile calendaristice înainte plecării.

b) Apariția cu mai puțin de 15 zile înainte de plecare a unor situații neprevăzute de Agenție și nedeterminate de aceasta, cum ar fi: schimbarea hotelului fără a avea însă o categorie inferioară, schimbarea companiei aeriene sau a orarului de zbor, neîndeplinirea grupului minim în cazul grupurilor, neobținerea vizelor pentru toți participanții la excursie, modificarea taxelor de aeroport, apariția unor situații de forță majoră, determină obligația Agenției de a informa turistul imediat ce ia la cunoștință de modificarea intervenită. Astfel de situații nu sunt considerate a modifica prevederile esențiale ale contractului și nu constituie motiv de retragere.

2. Agenția poate modifica prețul contractului, funcție de variația costurilor de transport, redevențelor, taxelor de aeroport, taxelor de turist, cursurilor de schimb valutar aferente pachetului de servicii turistice contractat. Preturile stabilite în contract nu pot fi majorate, în nici un caz, în cursul celor 20 de zile calendaristice dinaintea plecării. Prevederile art. 1 lit. b se aplică în mod corespunzător.

3. În situația de suprarezervare (overbooking) a unui hotel, determinată de activitatea hotelierilor, înainte sau după începerea călătoriei, Agenția va oferi varianta de hotel în aceeași zonă sau într-o zonă apropiată, la aceeași categorie sau de o categorie superioară fără să modifice prețul; în cazul în care situația de suprarezervare (overbooking) este anunțată turistului, sau reprezentantului acestuia, cu minim 3 zile înainte de data plecării, clientul poate accepta varianta propusă sau poate anula călătoria fără penalizări, fără însă a avea dreptul de a solicita despăgubiri suplimentare.

4. 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 pretului, respectiv serviciile 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 (cu excepția excursiilor optionale care nu sunt cumparate de la Agenție ci de la agenții locale).

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 și, după caz, despăgubirea pentru serviciile neprestate (în funcție de gradul dovedit de nerespectare a obligațiilor din contract)

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

a) când neîndeplinirea sau îndeplinirea defectuoasă a obligațiilor 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 (modificări de orar sau de itinerar, întâzieri în traficul mijloacelor de transport, cauze naturale care împiedică desfășurarea transportului și/sau a cazării, greve, demonstrații etc). Agenția nu este răspunzătoare pentru prejudiciile cauzate turistului, urmare a întâzierii curselor (inclusiv charter), pierderilor de bagaje, și a altor împrejurări asupra cărora transportatorul aerian poartă singura răspundere, și nu este obligată să ramburseze valoarea serviciilor achiziționate.

6. Agenția informează în scris turistul, în „Programul turistic” care face parte integrantă din prezentul contract, asupra tuturor obligațiilor acesteia.

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, numărul 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 și șederile minorilor, informații care să permită stabilirea unui contact direct cu copilul sau cu responsabilul de la locul șederii copilului;

7. Excursiile optionale se efectueaza la fata locului cu agentii locale, care poarta intreaga responsabilitate pentru organizarea si desfasurarea acestor excursii.

Sumele aferente excursiilor optionale nu se incaseaza in numele si pentru Agentia MYTH TRAVEL. Preturile excursiilor optionale pot fi mai mari decat cele cumparate de la receptia hotelurilor, intrucat 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 pretul poate fi majorat proportional.

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

1. In cazul în care turistul nu poate să participe la călătoria turistică, acesta poate să cesioneze 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 5 zile înaintea datei de plecare. In acest caz Agenția reziliază contractul cu turistul care cesionează și încheie un alt contract cu noul turist. 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(de ex in Romania, in statiunile de pe litoral check-in-ul se face la ora 18:00 iar check-out-ul la ora 12:00). In functie de destinatie check-in-ul si check-out-ul se pot modifica.

2.1. Cu exceptia cazului in care se contracteaza pachete turistice care includ transportul (cand transferul se va efectua de la aeroport la hotel si retur), transferul se va efectua la cerere de la/ la aeroport sau gara centrala, daca sistemul de rezervari permite. In acesta situatie, orice anulare va atrage conditiile aplicabile ale furnizorului.

3. In cazul în care prețurile stabilite în contract sunt majorate cu peste 10%, turistul poate rezilia contractul, având dreptul la rambursarea de către Agenție a tuturor sumelor aferente calatoriei turistice plătite de acesta.

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

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

4.1 In cazul în care turistul reziliază contractul la termen, fara penalizari sau 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.

4.2. 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 oricăror eforturi depuse, în aceasta nefiind incluse suprarezervările),
- c) anularea s-a făcut din vina turistului.

4.3 In cazul in care, turistul opteaza pentru un alt hotel decat cel pentru care a facut rezervarea si plata serviciilor, responsabilitatea financiara a renuntarii ii apartine. Agentia va rezolva cerintele turistului in limita posibilitatilor, turistul urmand a suporta eventualele diferente de pret, dupa caz.

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, inclusiv in cazul aparitiei situatiilor de imbolnavire a turistului, evenimente familiale ale acestuia sau alte astfel de situatii care nu sunt asimilate

forței majore. Dacă turistul solicită schimbarea hotelului, structurii camerelor sau a oricăroră dintre serviciile acestea echivalează cu rezilierea contractului, cu aplicarea penalităților legale la momentul respectiv, și încheierea unui nou contract. Despăgubirea se poate ridica la maximum prețul călătoriei turistice.

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

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. Clasificarea unităților de cazare și a mijloacelor de transport sunt cele oficiale pentru fiecare țară în parte, turistul ia act și este de acord cu aceasta. Responsabilitatea clasificărilor aparține în exclusivitate autorităților de resort ale țărilor respective.

8. Dacă pentru efectuarea călătoriei este necesară îndeplinirea de către turist a unor formalități suplimentare (de ex. călătoria împreună cu minori, situația în care numele turistului este schimbat ca urmare a căsătoriei/desfacerii ei etc), acesta va îndeplini toate cerințele legale. Pentru o informare optimă, agenția recomandă și consultarea site-ului **[www.politiadefrontiera.ro](http://www.politiadefrontiera.ro)**.

9. În cazul în care o singură persoană angajează servicii pentru un număr mai mare de turiști, condițiile contractului se extind în mod automat asupra întregului grup pentru care s-au achitat serviciile.

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

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

a) 20% din prețul pachetului de servicii, dacă renunțarea se face în intervalul de 20-29 zile calendaristice înainte de data plecării;

b) 50% din prețul pachetului de servicii, dacă renunțarea se face în intervalul de 10-19 zile calendaristice înainte de data plecării;

c) 80% din prețul pachetului de servicii, dacă renunțarea se face în intervalul 4-9 zile înainte de data plecării;

d) 100% din prețul pachetului de servicii, dacă renunțarea se face într-un interval mai mic sau egal cu 3 zile înainte de plecare sau pentru neprezentarea la program.

Aceste penalizări se aplică în toate cazurile, cu excepția celor în care programul valorificat / confirmat are propriile reguli de achitare, anulare, penalizare.

În acest caz se aplică regulile speciale ale fiecărui program în parte, astfel :

- pentru cursele charter - condiții speciale fiecărei destinații, specificate în Programul Turistic și broșura (dacă este cazul)
- pentru excursii - condiții speciale fiecărui program în parte, specificate în Programul Turistic;
- pentru rezervările de turism individual și croaziere, condițiile speciale ale fiecărui sistem de rezervări on - line.
- pentru acțiuni speciale (campionate sportive, evenimente culturale etc), condițiile specifice menționate în programul Turistic furnizat și broșura (dacă este cazul).

2. În cazul în care o ambasadă refuză să acorde viza de intrare pentru efectuarea pachetului de servicii, turistului îi se vor reține toate taxele achitate de Agenție prestatorilor direcți, precum și comisionul agenției.

3. 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, exonerând agenția.

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 ieșirea din țara de către poliția de frontieră.

5. Pentru a renunța la pachetul de servicii turistice trebuie formulată în scris o cerere și depusă având număr de înregistrare la Agenție.

6. Agenția va acorda despăgubiri în funcție de gradul dovedit de nerespectare a obligațiilor din contract. Pentru daunele materiale cauzate de nerespectarea de către agenția de turism organizatoare a serviciilor cuprinse în contract,

responsabilitatea acesteia privind despăgubirea turistului nu poate depăși de două ori prețul pachetului de servicii turistice înscris în contract.

## VII. Reclamații

1. În cazul în care turistul este nemulțumit de serviciile turistice prestate de Agenție, acesta va comunica de îndată prestatorului de servicii turistice de la fața locului toate deficiențele constatate, solicitând remedierea acestora. În cazul în 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 atât Agenției, cât și prestatorului de servicii turistice (conducerii hotelului, restaurantului).

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, înregistrată, în termen de maximum 5 zile calendaristice de la încheierea călătoriei. Agenția urmează ca, în termen de 30 zile calendaristice, să comunice turistului, în scris, răspunsul.

## VIII. Asigurări –

Turistul este asigurat pentru rambursarea cheltuielilor de repatriere și/ sau a sumelor achitate de el în cazul insolvenței sau falimentului Agenției, de la care achiziționează pachetul de servicii turistice, conform Ordinului nr. 235 din 6 iunie 2001 privind asigurarea turiștilor în cazul insolvenței sau falimentului agenției de turism, modificat și completat prin Ordinul nr. 562/2014, respectiv la SC **OMNIASIG VIENNA INSURANCE GROUP SA** str. Grigore Mora nr. 23 sector 1 București, tel 021.4057420, fax 021.3114490, **Polita seria H nr. 24022.**

În cazul în care pachetul turistic este vândut de MYTH TRAVEL în calitate de **agenție detailistă**, turistul este asigurat pentru insolvența sau falimentul agenției de turism touroperatoare organizatoare, în contul căreia este vândut pachetul de servicii, respectiv la SC ..... str. .... nr. .... sector .... localitatea....., tel ....., fax ....., Polita seria ..... nr. ....

În cazul în care asiguratul nu efectuează repatrierea turistului, turistul are obligația de a anunța imediat asiguratorul prin telefon, fax sau e-mail. În această situație asiguratorul nu are obligația de a achita imediat contravaloarea cheltuielilor de repatriere, ci de a o rambursa după întoarcerea turistului în România, în condițiile prezentei polițe de asigurare. În cazul în care turistul solicită de la asigurat rambursarea sumelor achitate și/sau a cheltuielilor de repatriere, acesta trebuie să trimită documentele justificative către asigurat prin scrisoare recomandată cu confirmare de primire. Turistul are obligația să păstreze fotocopiile de pe respectivele documente justificative. Turistul poate solicita asiguratului rambursarea sumelor achitate și/sau a cheltuielilor de repatriere, în termen de 15 (cincisprezece) zile calendaristice de la data încheierii derulării pachetului de servicii turistice sau de la data repatrierii. Turistul are obligația de a notifica asiguratorului, prin scrisoare recomandată cu confirmare de primire, în legătură cu solicitarea adresată asiguratului privind rambursarea sumelor achitate și/sau a cheltuielilor de repatriere, în termen de 5 (cinci) zile calendaristice de la data confirmării de primire prevăzute mai sus. În cazul în care, în termen de 15 (cincisprezece) zile calendaristice de la data confirmării de primire a documentelor justificative de către asigurat, turistul nu a primit sumele solicitate de la asigurat, are loc evenimentul asigurat.

În termen de 10 (zece) zile calendaristice de la data producerii evenimentului asigurat turistul are obligația de a transmite asiguratorului, prin scrisoare recomandată cu confirmare de primire, cererea de despăgubire însoțită de documentele justificative:

- a) contractul de comercializare a pachetului de servicii turistice;
- b) confirmările de primire precizate mai sus
- c) fotocopiile de pe documentele de plată a avansului, în cazul cererilor de rambursare a sumelor achitate de turist;
- d) fotocopiile de pe documentele de transport și cazare, în cazul cererilor de rambursare a cheltuielilor de repatriere.

Despăgubirea nu poate depăși suma achitată de turist în contractul de comercializare a pachetului de servicii turistice, precum și sumele necesare repatrierii acestuia. Din despăgubire se scade frașiza menționată pe poliță, dacă este

cazul. Despăgubirea va fi plătită în termen de 30 (treizeci) de zile calendaristice de la data primirii de către asigurator a documentelor justificative de la turist.

În cazul în care după plata despăgubirii asiguratul plătește debitul către turist, turistul are obligația de a restitui asiguratorului despăgubirea primită, în termen de 5 (cinci) zile lucrătoare de la data primirii de la asigurat a sumelor reprezentând debitul.

Agentia recomanda si incheierea unei **polite storno** pentru a acoperi eventualele penalitati de anulare din motive de forta majora, precum si a unor polite facultative pentru asistenta în caz de boala, accidente și altele asemenea, contract de asigurare pentru bagaje, etc

#### **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) factura si dovada platii

#### **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. 12 alin. (2) din Ordonanța Guvernului nr. 107 /1999, aprobată cu modificări și completări prin Legea nr. 631/2001.
4. "Conform dispozitiilor Legii nr. 677/2001 pentru protectia persoanelor cu privire la prelucrarea datelor cu caracter personal si libera circulatie a acestor date, SC MITESCO SRL este operator de date cu caracter personal inscris sub nr. 9393 si prelucrează datele cu caracter personal furnizate de dvs. prin acest document, avand ca scop colectarea datelor pentru emiterea biletelor de avion , furnizarea de servicii turistice si a serviciilor de cazare. Prin furnizarea datelor dumneavoastră personale, înțelegeți și sunteți de acord cu transferarea acestora către companiile afiliate sau colaboratoare, partenerii nostri contractuali din tara si/sau strainatate. Administrăm datele dumneavoastră personale pe durata necesară pentru furnizarea serviciilor de mai sus sau pentru o durata de 5 ani de la data incheierii contractului. Dacă, pe viitor, compania va fi achiziționată de o terță parte, este posibil ca datele să fie transmise pentru continuarea fără probleme a activității de afaceri. Furnizăm datele dumneavoastră autorităților competente și forurilor de judecată la cerere și în cazul în care acest lucru este solicitat de legislatia relevanta."

Agentia MYTH TRAVEL,  
Sediul .....  
reprezentant .....  
Semnatura.....  
Stampila,

Turist,  
Nume/Prenume