

**CONTRACT-CADRU de comercializare a pachetelor de servicii turistice**  
**NR ..... /.....**

**SC DACRIS TRAVEL SRL** cu sediul in BUCURESTI, Str Barbu Vacarescu 123, demisol, sector 2, cod postal 020272, tel/fax: 021 2304020; mobile: 0721817162; 0727031539; email: [office@dacrstravel.ro](mailto:office@dacrstravel.ro); Cod Fiscal RO 22271396, inregistrata la Registrul Comertului sub numarul J40/15547/2007, titulara a Licenta de turism nr. 423/2019, reprezentata prin **Daniela Cristea**, in calitate de Director, denumita in continuare **Agentia** si

**Turistul/ Reprezentantul persoanei juridice:**

**Nume/Prenume:** .....

**Adresa:** ..... **Telefon** .....

**C.I (serie/numar)** ..... **CNP** .....

**I.Obiectul contractului** îl constituie vanzarea de către Agenție a pachetului de servicii turistice înscris în voucherul anexat contractului si eliberarea documentelor de plată.

**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. Daca biletele de avion isi modifica tariful pana in momentul rezervarii lor, diferenta va fi suportata de catre turist.

**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 %.

**PLATA:** .....

**IV. Drepturile și obligațiile Agenției.**

1. In cazul în care Agentia este nevoită să modifice una din prevederile esențiale ale contractului (schimbarea hotelului fara a avea in sa o categorie inferioara, schimbarea companiei aeriene sau a orarului de zbor, neindeplinirea grupului minim in cazul grupurilor, modificarea taxelor de aeroport), are obligația să informeze turistul cu cel puțin 15 zile calendaristice inaintea plecării.

2. Agenția poate modifica prețul contractului, 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 supraz rezervare (overbooking) a unui hotel, determinata de activitatea hotelierilor, inainte sau dupa inceperea calatoriei, Agentia va oferi varianta de hotel in aceeasi zona sau intr-o zona apropiata, la aceeasi categorie sau de o categorie superioara fara sa modifice pretul; in cazul in care situatia de supraz rezervare (overbooking) este anuntata turistului, sau reprezentantului acestuia, cu minim 3 zile inainte de data plecării, clientul poate accepta varianta propusa sau poate anula calatoria fara penalizari, fara in sa a avea dreptul de a solicita despagubiri suplimentare.

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 continuării 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 exceptia 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 indeplinirea 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 trafic mijloacelor de transport, cauze naturale care impiedica 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. Agentia este obligata sa furnizeze turistilor toate informatiile legate de pachetul turistic vandut: orarele, locurile escalelor si legaturilor; denumirea reprezentantului local al excursiei, adresa si nr de telefon de urgenta care sa ii permita contactarea organizatorului local etc.

**V. Drepturile și obligațiile turistului**

1. Sa solicite toate informatiile legate de pachetul turistic inainte de inceperea calatoriei.

2. 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 sumelor plătite.

3. 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.

3.1 In cazul în care turistul reziliază contractul la termen, fara penalizari sau Agenția anulează călătoria turistică înaintea 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).

3.2. In toate cazurile menționate turistul poate să solicite Agenției și o despăgubire pentru neindeplinirea 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 imprezibile 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 supraz rezervările),

c) anularea s-a făcut din vina turistului.

**3.3** În cazul în care turistul alege să se mute la un alt hotel decât cel pentru care a făcut rezervarea și plata serviciilor, responsabilitatea financiară a renunțării îi aparține.

Agentia va rezolva cerințele turistului în limita posibilităților, turistul urmând să suporte eventualele diferențe de preț, după caz.

**4.** 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 în cazul apariției situațiilor de îmbolnăvire a turistului, evenimente familiale ale acestuia sau alte astfel de situații care nu sunt

asimilate forței majore. Dacă turistul solicită schimbarea hotelului, structurii camerelor sau a oricăror dintre servicii acestea echivalează cu rezilierea contractului, cu aplicarea penalităților legale la momentul respectiv, și încheierea unui nou contract.

**5.** 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).

**6.** 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.

**7.** 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, agentia recomandă și consultarea **site-ului [www.politiadefrontiera.ro](http://www.politiadefrontiera.ro)**.

**8.** 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)** după semnarea contractului și plata avansului: **taxa generală de anulare 20 euro/persoana adultă platitoare** (reprezintă contravaloarea tuturor cheltuielilor de rezervare: speze bancare, telefoane etc)

**b) În cazul serviciilor din acest contract penalizarile sunt:**

**I) taxa generală de anulare, dacă anularea se face până la .....**

**II) .....**

**III) .....**

**Orice modificare făcută în rezervarea cu reducere early booking presupune recalcularea rezervării la tariful standard.**

**OFERTA TRANSMISĂ PE EMAIL FACE PARTE INTEGRANTĂ DIN CONTRACT.**

**2.** 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.

**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 țară de către poliția de frontieră.

#### **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 (conducătorii 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**

Atunci când combinația de servicii de călătorie pusă la dispoziția clientului este un pachet în înțelesul Ordonanței Guvernului nr. 2/2018, clientul va beneficia de toate drepturile UE care se aplică pachetelor. Agenția de turism organizatoare va fi pe deplin responsabilă pentru executarea corespunzătoare a pachetului în ansamblu. În plus, conform legislației, societatea detine protecție pentru a va rambursa sumele încasate de aceasta de la client și, în cazul în care transportul este inclus în pachet, pentru a asigura repatrierea dumneavoastră în cazul în care devine insolventă.

#### **Drepturi principale în temeiul Ordonanței Guvernului nr. 2/2018**

-calatorii primesc toate informatiile esentiale privind pachetul anterior incheierii contractului privind pachetul de servicii de calatorie.

-exista intotdeauna cel putin un comerciant care raspunde pentru executarea corespunzatoare a tuturor serviciilor de calatorie incluse in contract.

- calatorilor li se pune la dispozitie un numar de telefon de urgenta sau detaliile unui punct de contact unde pot lua legatura cu agentia de turism organizatoare sau cu agentul de turism.

-calatorii pot transfera pachetul unei alte persoane, in urma unei instiintari efectuate in mod rezonabil si eventual a platii unor costuri suplimentare

- pretul pachetului poate fi marit numai daca cresc costurile specifice (de exemplu, preturile carburantilor) si daca acest lucru este prevazut in mod expres in contract, si in orice caz nu mai tarziu de 20 de zile inainte de inceperea executarii pachetului. In cazul in care cresterea pretului este mai mare de 8% din pretul pachetului, calatorul poate inceta contractul. In cazul in care agentia de turism organizatoare isi rezerva dreptul de a creste pretul, calatorul are dreptul la o reducere de pret daca apare o scadere a costurilor relevante.

- calatorii pot inceta contractul fara plata unei penalitati de incetare si pot obtine rambursarea completa a oricaror plati in cazul in care oricare dintre elementele esentiale ale pachetului, altul decat pretul, s-a modificat in mod semnificativ. In cazul in care, inainte de inceperea executarii pachetului, comerciantul raspunzator de pachet anuleaza pachetul, calatorii au dreptul la rambursare si, dupa caz, la o despagubire.

- in cazul in care, dupa inceperea executarii pachetului, elemente importante ale pachetului nu pot fi executate astfel cum s-a

convenit, vor trebui oferite calatorului servicii alternative corespunzatoare, fara a implica plata unor costuri suplimentare. Calatorii pot inceta contractul fara plata unei penalitati de incetare, in cazul in care serviciile nu sunt executate in conformitate cu contractul si acest fapt afecteaza in mod substantial executarea pachetului, iar agentia de turism organizatoare nu remediaza problema, calatorii au de asemenea dreptul la o reducere a pretului si/sau la plata unor despagubiri pentru daune in cazul in care serviciile de calatorie nu sunt executate sau sunt executate in mod necorespunzator.

- agentia de turism organizatoare trebuie sa ofere asistenta in cazul in care calatorul se afla in dificultate.
- in cazul in care agentia de turism organizatoare intra in insolventa, platile vor fi rambursate. In cazul in care agentia de turism organizatoare intra in insolventa dupa inceperea executarii pachetului, iar transportul este inclus in pachet, repatrierea calatorilor este garantata. Agentia de turism organizatoare Dacris Travel are polita de asigurare pentru caz de insolabilitate nr **IFi3320/ Valabilitate 01.01-31.12.2022**, emisa de catre Societatea de Asigurare-Reasigurare **GERROMA GERMAN ROMANIAN ASSURANCE**, Sediul Str Emil Garleanu 11, sector 4, Bucuresti, tel **021.3217428**. Documentele sunt afisate si pe pagina web a agentiei de turism (<http://www.dacristravel.ro/articole/despre-noi.html>).

**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.

**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 și a OUG nr 2/2018.
3. Conform dispozițiilor Legii nr. 677/2001 pentru protecția persoanelor cu privire la prelucrarea datelor cu caracter personal și libera circulație a acestor date și a legii 506/2004, SC DACRIS TRAVEL SRL este **operator de date cu caracter personal înscris sub nr. 29462** și prelucrează datele cu caracter personal furnizate de dvs. prin acest document, având ca scop colectarea datelor pentru emiterea biletelor de avion, furnizarea de servicii turistice și a serviciilor de cazare. Prin furnizarea datelor dumneavoastră personale, înțelegeți și sunteți de acord cu transferarea acestora către companiile afiliate sau colaboratoare, partenerii noștri contractuali din țara și/sau străinătate în vederea derulării serviciilor contractate prin prezentul contract.



**Agentia DACRIS TRAVEL,**  
Daniela Cristea

**Turist/Reprezentant**  
Nume/Prenume