

Contract de Comercializare a Pachetelor de Servicii Turistice

Nr. din

Partile contractate:

S.C. GOANDSEE S.R.L. - agentie touroperatoare, cu activitate **EXCLUSIV ONLINE**, cu sediul social in Com. Frumosu, Jud. Suceava, Str. Principala, Nr. 447R, inregistrata la O.R.C. Suceava cu nr. **J2025066082005**, CUI **52428299**, titulara a Licentei de Turism nr. **3415 din 17.03.2026**, Tel: **0750279542**, E-mail: **contact@goandsee.ro** reprezentata de Marcel-Ionut Negura, in calitate de director, denumita in continuare **Agentie**.

Si Turistul/Reprezentatul turistului,

DI/Dna.: domiciliat in..... , posesor al PASAPORT: in calitate de contractant al pachetului de servicii turistice, denumit in continuare **Turist**, au conevnit la incheierea prezentului contract, in conformitate cu prevederile O.G. nr 107/1999 privind activitatea de comercializare a pachetelor de servicii turistice, aprobata cu modificari si completari prin Legea nr. 631/2001.

I. Obiectul contractului

1.1. Il constituie vanzarea de catre Agentie a pachetului de servicii turistice in scris in voucher, bilet de excursie, alt in scris anexat prezentului contract si eliberarea documentelor de plata si calatorie.

1.2. Servicii contractate:

Sejur.....

Statusul rezervarii in momentul incheierii contractului este in curs de confirmare.

In cazul neconfirmarii serviciilor (cazare/transport/activitati/etc.), agentia va oferi turistului o varianta alternativa sau va returna integral avansul.

II. Pretul contractului si modalitati de plata

2.1. Pretul contractului este de EURO si se compune din costul serviciilor turistice, comisionul Agentiei si T.V.A. Orice modificare a pretului poate fi realizata doar in conditiile prevazute de OG nr 2/2018, respectiv exclusiv ca urmare a variatiei costurilor de transport, a taxelor sau a cursului valutar, si va fi comunicata cu minim 20 de zile inainte de plecare.

2.2. Modalitati de plata:

2.2.1. La incheierea contractului se achita:

a) EURO la rezervare

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

2.2.2 In cazul in care la incheierea contractului s-a perceput un avans, plata finala se va face astfel:

a) pentru serviciile turistice care necesita confirmare din partea prestatorilor, conform termenelor de plata comunicate de Agentie in scris prin bonul de comanda sau alte mijloace de comunicare.

b) pentru serviciile turistice care nu necesita confirmare din partea prestatorilor, dupa cum urmeaza:

30% din pretul pachetului turistic la inscriere:

70% din pretul pachetului turistic cu minim 21 de zile inaintea plecarii.

2.3. Plata serviciilor turistice externe aferente contractului se poate efectua intr-o singura moneda (ex: EURO sau RON) la cursul BNR din ziua emiterii facturii finale. Daca plata se va face intr-o moneda diferita de RON, se va percepe un comision de +2% la schimbul valutar pentru risc valutar.

2.4. Plata serviciilor turistice in Romania se poate face cu tichete/vouchere de vacanta pe numele turistului care face rezervarea.

III. Drepturile si obligatiile Agentiei

3.1. Agentia se obligă să furnizeze turistului un bon de comandă, numai în situația solicitării unor pachete de servicii turistice care nu fac parte din oferta proprie/standard a agentiei de turism si care necesită confirmarea rezervării din partea altor prestatori. În cazul solicitării unor pachete de servicii turistice care se regăsesc în oferta proprie a agentiei de turism, sau în cazul în care există deja confirmare asupra rezervării din partea altor prestatori, agentia poate furniza turistului un bon de comandă, dacă se consideră necesar.

3.2. În cazul modificării uneia dintre prevederile esențiale ale contractului de călătorie, cum ar fi: serviciile incluse în pachet, datele de călătorie, modificarea categoriei unității de cazare, Agentia are obligația de a informa turistul cu cel puțin 20 de zile calendaristice înainte de data începerii călătoriei.

3.3. In cazul achizitionarii unui pachet de servicii turistice avand in componenta si asigurarea transportului pe cale aeriana, Transportatorul Aerian, fara a cere acordul agentiei de turism care dreuleaza programul turistic, are dreptul de a modifica orele de zbor. Prin urmare, Agentia nu este raspunzatoare pentru decolarea/aterizarea avioanelor la o alta ora decat cea inscrisa in program. Pentru aceste intarzieri, compania aeriana este obligata sa asiste turistii conform Regulamentului nr 261/2004 implementat prin HG nr 1912/2006. Orice problema privind operarea zborului si actiunile adiacente ale acestuia intra in competenta si responsabilitatea transportatorului, biletul de avion reprezentand contractul intre pasager si transportator. In cazul acestor pachete de servicii turistice, ziua de plecare si cea de sosire nu

sunt considerate zile turistice, acestea fiind destinate transportului. Totusi, in cazul intarzierilor Agentia va oferi suport turistilor in vederea unei bune comunicari cu Transportatorul.

3.4. În situația achiziționării unui produs de tip croazieră, linia de croazieră poate modifica din motive ce tin de siguranța navigării, numărul cabinei și locația acesteia pe punți (o punte inferioară, una superioară, mai spre pupa sau spre prova, etc.), doar cu o cabină de aceeași categorie ca cea rezervată inițial.

3.5. În cazul în care, după începerea călătoriei turistice, o parte importantă din serviciile turistice prevăzute în contract nu este realizată sau Agentia 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 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.

3.6. Agentia 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 Agentia, nici prestatorii de servicii nu le puteau prevedea sau evita inclusiv dar fără a se limita la: modificarea companiei aeriene, de orar sau de itinerar, întârzieri în traficul mijloacelor de transport, defectarea mijlocului de transport, accident, blocaje, lucrări sau reparații pe drumurile publice, neîndeplinirea grupului minim urmare a unor renunțări de ultimă oră sau a neobținerii vizelor pentru toți participanții. Agentia nu este răspunzătoare pentru prejudiciile cauzate turistului ca urmare a întârzierilor curselor (inclusiv charter), a pierderii de bagaje și a altor împrejurări care revin exclusiv în sarcina transportatorului în temeiul actelor normative specifice și nu este obligată să ramburseze contravaloarea serviciilor achiziționate.

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

3.7. Agentia are obligația să furnizeze în scris turistului sau prin orice mijloace de comunicare electronice convenite în scris cu turistul (e-mail, fax, sms etc.), cu cel puțin 2 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 mijloacele de transport incluse

b) denumirea, sediul/adresa, numerele de telefon, adrese e-mail ale reprezentantei locale a organizatorului și/sau a detailistului ori, în lipsa acestora, un număr de apel de urgență care să îi permită contactarea organizatorului și/sau a detailistului;

3.8. Agentia parte în contract este obligată să acorde prompt asistență turistului aflat în dificultate, în cazul situațiilor de forță majoră sau a unui eveniment pe care nici agentia de turism, nici furnizorul sau prestatorul de servicii, cu tot efortul depus, nu îl puteau prevedea sau evita.

IV. Drepturile si obligatiile turistului

4.1. În cazul în care turistul nu poate să participe la călătoria turistică, independent de motivele care stau la baza imposibilității de participare, acesta poate (în funcție de condițiile furnizorilor de servicii: transportatori, sisteme de rezervări etc), să ceseze contractul unei terțe persoane care îndeplinește toate condițiile aplicabile pachetului de servicii turistice contractat, cu obligația de a anunța în scris Agentia cu cel puțin 15 zile înainte de data de plecare. Între turistul care nu poate participa la călătoria turistică contractată (cedentul), terța persoană (cesionarul) și agentia de turism (debitor cedat) urmează a se încheia un contract de cesiune cu privire la pachetul de servicii turistice contractate și cesionate. Pentru călătoriile individuale, în cazul în care mijlocul de transport este avionul, transferul poate fi efectuat numai dacă există posibilitatea transferării locului de zbor. De asemenea, pentru călătoriile care necesită îndeplinirea unor condiții speciale, ex: obținerea vizelor turistice, se va ține seama de acestea pentru cesiunea contractului. Responsabilitatea încheierii contractului de cesiune revine după caz fie cedentului, fie cesionarului, și niciodată Agenției de turism (debitorului cedat). În acest caz Agenția reziliază contractul cu turistul care cesează contractul și încheie un alt contract cu noul turist. Turistul care cedează pachetul său de servicii, precum și cessionarul, sunt responsabili în mod solidar la plata pretului călătoriei și a eventualelor costuri suplimentare apărute cu ocazia acestei cedări.

4.2. În cazul în care prețurile stabilite în contract sunt majorate cu peste 10%, indiferent de motivele majorării, turistul poate rezilia/denunța unilateral contractul, având însă dreptul la rambursarea imediată de către Agentie a sumelor plătite, inclusiv comisionul.

4.3. Turistul are obligația să comunice Agenției, în termen de 2 zile calendaristice de la primirea înștiințării privind modificarea prevederilor esențiale ale contractului.

4.4. În cazul în care turistul decide să participe la călătoria asupra căreia s-au operat modificări, se consideră că toate modificările au fost acceptate și turistul nu poate solicita despăgubiri ulterioare datorate modificărilor de acel tip.

4.5. În cazul în care turistul reziliază/denunță unilateral contractul sau Agentia 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 Agentie

b) să accepte un pachet de servicii turistice de calitate inferioară propus de Agentie, cu rambursarea imediată a diferenței de pret, în sensul rambursării diferenței de pret dintre cele două pachete turistice, la momentul încheierii noului contract de prestare de servicii

c) să i se ramburseze imediat toate sumele achitate în virtutea contractului.

4.6. În cazul în care turistul alege să se mute la un alt hotel decât cel contractat inițial și achitat, responsabilitatea financiară a renunțării îi aparține. Agentia va rezolva cerințele turistului în limita posibilităților, eventualele diferențe de pret urmând a fi suportate de către turist.

4.7. 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 Agentie.

4.8. Turistul este obligat să prezinte la recepția unității hoteliere actele sale de identitate, precum și documentul de călătorie eliberat de agentie (voucher, bilet de odihnă și/sau de tratament, etc.), în vederea acordării serviciilor turistice.

4.9. Turistul ia la cunoștință că serviciile pe care le achiziționează fără ca acestea să facă parte din contractul cu agentia de turism, sunt în strictă responsabilitate a prestatorului local, sunt guvernate de legislația țării de destinație, iar agentia de turism nu are nici o responsabilitate asupra prestațiilor în cauză.

4.10. 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 are obligația de a îndeplini toate cerințele legale. Pentru o informare optimă, Agentia recomandă și consultarea site-ului Poliției de Frontieră. În cazul în care turistul nu își respectă obligația de a se informa cu privire la formalitățile suplimentare necesare în vederea efectuării călătoriei care nu sunt în sarcina Agentiei, Agentia este exonerată de orice răspundere în cazul imposibilității efectuării călătoriei.

4.11. Agentia de turism recomandă turistilor contactarea acesteia cu 24 ore înainte de plecare pentru reconfirmarea detaliilor de îmbarcare (orar de zbor, loc îmbarcare, etc.).

4.12. În cazul în care o singură persoană angajează servicii pentru un număr mai mare de turiști, condițiile contractuale se extind în mod automat asupra întregului grup pentru care au fost achitate serviciile.

4.13. Turistul este obligat să folosească mijloacele de transport, camera de hotel și bunurile din dotarea acesteia ca un bun proprietar și potrivit destinației lor. Agentia nu se face vinovată de eventualele pagube produse sau vătămări suferite de turist ca urmare a nerespectării acestui alineat.

4.14. Turistul are obligația să respecte locul, data și ora plecării atât la dus cât și la întors, precum și locurile, datele și orele stabilite pe parcursul programului turistic

contractat. Toate cheltuielile si daunele produse ca urmare a nerespectării de către turist a prevederilor privind locurile de întâlnire si orarele, vor fi suportate de către acesta.

4.15. 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 si autoritățile din tara respectivă fac cheltuieli de orice natură cu acesta, turistul respectiv are obligatia de a suporta toate aceste cheltuieli.

V. Renuntari, penalizari, despagubiri

5.1. In cazul în care turistul renunta din vina sa la pachetul de servicii turistice care face obiectul prezentului contract, el datoreaza Agentiei penalizari dupa cum urmeaza:

a) ...daca anulara se face incepand cu.....

In cazul în care o ambasata refuza sa acorde viza de intare pentru efectuarea pachetului de servicii, turistului i se vor retine toate taxele achitate de Agentie prestatorilor directi, precum si cheluielile de operare proprii acesuia.

5.2. . În cazul în care turistul care a contractat un pachet de servicii turistice cu Agentia si a achitat un avans nu se prezintă în termenul specificat în bonul de comandă sau în termenul comunicat în scris, pentru a achita ratele aferente sau restul de plată, contractul se consideră reziliat de drept, iar Agentia are dreptul de a anula rezervările efectuate în beneficiul turistului, cu retinerea penalizărilor prevăzute in prezentul contract.

5.3. Penalizări se aplică si în cazul în care turistul nu ajunge la timp la aeroport sau la locul de plecare/destinatie, dacă nu poate pleca în călătorie pentru că documentele personale necesare în vederea efectuării călătoriei nu sunt conforme normelor legale sau este în imposibilitatea de a părăsi teritoriului țării, din alte motive ce tin de persoana acestuia.

5.4. Agentia va acorda despăgubiri în functie de gradul de nerespectare a obligatiilor din contract.

5.5. Agentia nu răspunde în situatii de grevă, conflicte politice si de război, catastrofe, de pericol public, atac terorist, embargou international, precum si în cazul în care companiile aeriene stabilesc limite de răspundere. Toate aceste situatii care nu sunt imputabile niciunei părți se consideră situatii de forță majoră si exonerează de răspundere Agentia.

VI. Reclamatii

6.1. În cazul în care turistul este nemulțumit de serviciile turistice primite, acesta are obligația de a întocmi o sesizare în scris la fața locului, clar și explicit, cu privire la deficiențele constatate, legate de realizarea pachetului de servicii turistice contractat, ce se va transmite prompt atât reprezentantului Agenției, cât și prestatorului de servicii turistice (conducerii hotelului, restaurantului, reprezentanților locali ai operatorului).

VII. Asigurari

7.1. Turistul este asigurat pentru rambursarea cheltuielilor de repatriere și/sau a sumelor achitate de el în cazul insolvenței sau falimentului Agenției la S.C. GERMAN ROMANIAN ASSURANCE S.A. din localitatea București, Sector 3, Str. Emil Gârleanu, nr. 11, Bl A8, Sc. 2, Et. 5, Ap. 49, Tel. : 021 321 74 28, Fax: 021 320 20 16, email: office@gerroma.ro. Polita de Asigurare IF-i 4918 din 09.02.2026, valabilă până la 10.02.2027.

7.2. Facultativ, turistul are posibilitatea încheierii unui contract de asigurare, care să acopere taxele de transfer sau a unui contract de asistentă care să acopere taxele de repatriere în caz de accidente, de boală sau deces, a unui contract de asigurare pentru bagaje, a unui contract de asigurare pentru servicii medicale la destinație ori a unei asigurări storno sau altor tipuri de asigurări de călătorie. Agenția recomandă încheierea unei asigurări storno pentru acoperirea eventualelor penalități de anulare. Turistul se poate informa în agenție despre cazurile acoperite de asigurarea storno, aceasta putând fi încheiată în agenție.

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

- a) voucherul, biletul de odihnă, biletul de excursie, bonul de comandă, după caz;
- b) programul turistic, în cazul acțiunilor turistice;
- c) oferte ale Agenției puse la dispoziția turistului, pe suport electronic.

IX. Dispoziții finale

9.1. Prezentul contract a fost încheiat în două exemplare, câte unul pentru fiecare parte.

9.2. 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, republicată.

9.3. Toate unitățile de cazare, precum și mijloacele de transport sunt clasificate de către organismele abilitate ale țărilor de destinație, conform procedurilor interne și normativelor locale, acolo unde acestea există, care diferă de la o țară la alta și de la un tip de destinație la altul.

9.4. Turistul declară că Agenția de turism l-a informat complet cu privire la condițiile de comercializare a pachetelor de servicii turistice în conformitate cu prevederile

Ordonantei Guvernului nr. 107/1999. Prin semnarea acestui contract, sau prin acceptarea pachetelor de servicii turistice inclusiv în cazul celor achiziționate la distanță prin mijloace electronice, turistul își exprimă acordul și luarea la cunostință cu privire la condițiile generale de comercializare a pachetelor de servicii turistice, în conformitate cu oferta Agenției de turism.

9.5. Conform dispozițiilor Legii nr. 677/2001 pentru protecția persoanelor cu privire la prelucrarea datelor cu caracter personal și libera circulație a acestor date, S.C. GOANDSEE S.R.L. prelucrează datele cu caracter personal furnizate de dvs. prin acest document. Prin furnizarea datelor dumneavoastră personale, înțelegeți și sunteți de acord cu transferarea acestora către companiile afiliate sau colaboratoare, partenerii noștri contractuali din țară și/sau străinătate. Administrăm datele dumneavoastră personale pe durata necesară pentru furnizarea serviciilor de mai sus sau pentru o durată de 5 ani de la data încheierii 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 legislația relevantă.

9.6. Litigiile apărute între părți se rezolvă pe cale amiabilă, în caz contrar părțile înțeleg să se adreseze instanțelor de judecată competente.

9.7. Contractul va fi interpretat conform legilor din România.

Agenția de turism GOANDSEE,

Turistul,

Reprezentant: Negura Marcel-Ionut

Nume:

Data:

Data:

Semnatura: 

Semnatura: _____