

**CONTRACT**  
**de comercializare a pachetelor de servicii turistice**  
Nr. \_\_\_\_\_ din \_\_\_\_\_

**Părțile contractante**

Societatea Comercială EXPOLITORAL SRL - Agentia de turism **EXPOLITORAL TURISM**, cu sediul în CONSTANTA, B-dul Al.Lapusneanu nr.185 A cod postal 900457, C.P.10 O.P.1021 Constanta, cod unic de înregistrare J13/4116/1991, Polita Asigurare City Insurance : 2235/ 19.01.2021, titulară a Licenței de turism nr. 1384/07.03.2019,

Și \_\_\_\_\_, cu domiciliul în \_\_\_\_\_, tel \_\_\_\_\_, E-mail: \_\_\_\_\_, în calitate de TURIST, au convenit la încheierea următorului contract.

**I. Obiectul contractului** îl constituie vânzarea de către Agenție a pachetului de servicii înscris în voucher, bilet de odihnă – tratament, bilet de excursie, anexat la prezentul contract și eliberarea documentelor de plată.

**II. Pretul și modalități de plată**

1. Prețul contractului este \_\_\_\_\_ și cuprinde pachet servicii \_\_\_\_\_
2. Pretul va fi plătit după cum urmează:
  - Avans \_\_\_\_\_ se va achita la momentul rezervării;
  - Diferența \_\_\_\_\_ se va achita până la data de \_\_\_\_\_
3. Plata serviciilor de călătorie externe aferente contractului se poate efectua într-o singură monedă, în valuta specificată în contract sau în RON la cursul de referință a BNR din ziua emiterii facturii.
4. Plata serviciilor de călătorie interne (cu locul de desfășurare în România) se poate efectua și cu vouchere de vacanță. Plata serviciilor de călătorie se face respectând prevederile OUG nr. 8/2009, a normelor metodologice și anexelor acestora. În cazul în care călătorul renunță la pachetul de servicii de călătorie achiziționat cu vouchere de vacanță, Agenția îi poate oferi acestuia un pachet de servicii de călătorie la o valoare inițială, mai puțin penalitățile aferente, sau îi poate oferi călătorului un pachet de servicii de călătorie la o valoare mai mare față de pachetul achiziționat inițial din care au fost scăzute penalitățile aferente, cu plata diferenței de pret. Conform OUG nr. 8/2009, în cazul renunțării definitive la pachetul de servicii de călătorie de către călător, agenția de turism nu poate restitui călătorului voucherele de vacanță sau contravaloarea acestora în bani. Voucherele de vacanță pot fi restituite călătorului de către agenția de turism, în cazul renunțării definitive la pachetul de servicii de călătorie, doar dacă acestea nu au fost expediate emitentului de vouchere de vacanță conform procedurii legale stabilite prin HG nr. 215/2009 pentru aprobarea Normelor metodologice privind acordarea voucherelor de vacanță.
5. Pachetul de servicii de călătorie care poate fi achiziționat pe baza voucherelor de vacanță va cuprinde servicii de cazare (minim și obligatoriu), alimentație publică, transport, tratament balnear, agrement, toate cu locul de desfășurare pe teritoriul României.
6. În cazul în care călătorul dorește să efectueze plata către agenție prin transfer bancar pentru serviciile achiziționate, toate costurile bancare vor reveni părții care inițiază plata, respectiv călătorului.

**III. Durata contractului**

1. Contractul va intra în vigoare în momentul semnării lui de către călător sau prin acceptarea condițiilor contractuale de servicii de călătorie, inclusiv în cazul celor achiziționate la distanță prin telefon sau mijloace electronice.
2. Contractul încetează de drept odată cu finalizarea prestării efective a pachetului de servicii de călătorie înscris în documentele de călătorie.

**IV. Drepturile și obligațiile Agenției**

1. În cazul în care Agenția este nevoită să modifice una dintre prevederile esențiale ale contractului, are obligația să informeze turistul cu cel puțin 15 zile înainte de data plecării.
2. Poate să modifice pretul contractului în sensul majorării sau micșorării, după caz, numai dacă modificarea are loc ca urmare a variațiilor costurilor de transport, a redevențelor și a taxelor aferente serviciilor de aterizare, debarcare/îmbarcare în porturi și aeroporturi și ale taxelor de turist ori a cursurilor de schimb valutar aferente pachetului de servicii turistice contractat;
3. În cazul în care, după începerea călătoriei turistice, o parte importantă din serviciile turistice prevăzute în contract nu este realizată sau agenția de turism organizatoare constată că nu le va putea realiza, Agenția este obligată:
  - a) să ofere turistului alternative corespunzătoare în vederea continuării călătoriei turistice, 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 călătoriei turistice;
  - 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. Agenția 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 agenția de turism, nici prestatorii de servicii nu le puteau prevedea sau evita (modificări de orar sau itinerar, întârzieri în traficul mijloacelor de transport etc).

5. Agenția are obligația să furnizeze în scris turistului, în termen de 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 fiecare dintre mijloacele de transport incluse în contract;
- b) denumirea, sediul/adresa, numerele de telefon și de fax ale reprezentanței locale a organizatorului și/sau a detailistului ori, în lipsa acestuia, un număr de apel de urgență care să îi permită contactarea organizatorului și/sau a detailistului;
- c) pentru călătoriile minorilor neînsoțiți de părinți, informații care să permită părinților stabilirea unui contact direct cu copilul sau cu responsabilul de la locul cazării copilului;

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

1. În cazul în care turistul nu poate să participe la călătoria turistică, acesta poate să ceseze contractul unei terțe persoane care îndeplinește toate condițiile aplicabile pachetului de servicii turistice contractat, cu obligația de a anunța în scris Agenția cu cel puțin 7 zile înainte de data de plecare. În acest caz între călătorul care nu poate participa la călătoria turistică contractată (cedentul), terța persoană (cesionarul) și Agenția (contractant cedat) urmează să se încheie un contract de cesiune cu privire la pachetul de servicii de călătorie contractate și cesionate. Responsabilitatea încheierii contractului de cesiune revine după caz fie cedentului, fie cesionarului, și niciodată Agenției (contractantului cedat). Călătorul care cedează pachetul sau de servicii, precum și cessionarul sunt responsabili în mod solidar la plata pretului călătoriei și a tuturor comisioanelor, tarifelor și altor costuri suplimentare aparute cu ocazia acestei cedări (taxa de modificare nume, taxa de anulare, etc). În cazul în care mijlocul de transport este avionul, cesionarea poate fi efectuată numai dacă transportatorul aerian permite această modificare.
2. Serviciile de călătorie achitate total sau parțial cu vouchere de vacanță **nu pot fi cesionate în conformitate cu prevederile art.7 alin.1 din OUG nr.8/2009** privind acordarea voucherelor de vacanță.
3. În cazul sejururilor de odihnă și / sau de tratament, 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 ; în stațiunile din țară, altele decât cele de pe litoral, cazarea se face începând cu ora 12.00 a zilei de intrare și se termină cel târziu la ora 12.00 a zilei următoare celei înscrise pe voucher.
4. În cazul în care călătorul a achiziționat un produs de tip "croaziera", acesta trebuie să ajungă în orasul de plecare cu cel puțin o zi înainte de imbarcare pentru a evita neplăcerile sau chiar pierderea croazierei.
5. În cazul în care prețurile stabilite în contract sunt majorate cu peste 10%, turistul poate:
  - a) să accepte modificarea propusă; sau
  - b) să rezilieze contractul, fără a plăti vreoaică penalitate de reziliere.În cazul în care reziliaza prezentul contract, călătorul poate accepta un pachet de substituție, atunci când acesta este oferit de Agenție, dacă este posibil, de o calitate echivalentă sau superioară.
6. 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.

În cazul în care călătorul decide să participe la călătoria asupra căreia s-au operat modificări în condițiile pct. 4.1 se considera că toate modificările au fost acceptate și călătorul nu poate solicita despăgubiri ulterioare datorate modificărilor de acest tip.

7. În cazul în care turistul reziliază contractul sau Agenția 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 Agenție;
- b) să accepte un pachet de servicii turistice de calitate inferioară, propus de Agenție, cu rambursarea imediată a diferenței de preț;
- c) să i se ramburseze imediat toate sumele achitate în virtutea contractului.

8. În toate cazurile menționate turistul are dreptul să solicite Agenției și o despăgubire pentru neîndeplinirea prevederilor contractului inițial, cu excepția cazurilor în care:

- a) anularea s-a făcut datorită nerealizării numărului minim de persoane menționat în contract, iar Agenția a informat în scris turistul cu cel puțin 15 zile calendaristice premergătoare datei plecării;
- b) anularea s-a datorat unui caz de forță majoră (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, caz în care responsabilitatea revine companiei aeriene);
- c) anularea s-a făcut din vina turistului.

9. 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.

10. 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.

11. 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.

12. Dacă pentru efectuarea călătoriei este necesară îndeplinirea de către calator a unor formalități suplimentare (de ex. călătoria împreună cu minori, situația în care numele calatorului este schimbat ca urmare a căsătoriei/desfacerii ei, etc), calatorul are obligația de a îndeplini toate cerințele legale. Pentru o informare optimă, Agenția recomandă și consultarea site-ului <http://www.politiadefrontiera.ro>. De asemenea, în cazul călătoriei în anumite destinații care necesită obținerea unei vize, Agenția recomandă consultarea site-ului: <http://www.mae.ro/node/1422>, pentru informații complete privind regimul vizelor. În cazul în care calatorul nu își respectă obligația de a se informa cu privire la formalitățile suplimentare necesare în vederea efectuării călătoriei, care nu sunt în sarcina Agenției (de ex. necesitatea obținerii vizei sau necesitatea de a avea pasaport sau/si carte de identitate sau orice alte documente suplimentare - enumerarea fiind exemplificativă), Agenția este exonerată de orice răspundere în cazul imposibilității efectuării călătoriei.

13. Calatorul 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 de călătorie contractat. Toate cheltuielile și daunele produse ca urmare a nerespectării de către calator a prevederilor privind locurile de întâlnire și orele, vor fi suportate de către acesta.

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

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

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, precum și cheltuielile de operare proprii acestora.

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.

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 în regulă sau dacă este întors de la graniță de către poliția de frontieră.

5. 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.

6. Agenția va acorda despăgubiri în funcție de gradul de nerespectare a obligațiilor din contract, iar acestea nu vor depăși contravaloarea serviciilor reclamate sau neasigurate din costul pachetului de servicii turistice, achitat de turist.

7. În cazul în care plata pentru serviciile de călătorie interne a fost făcută cu, sau și cu **vouchere de vacanță**, penalizarea se va deduce în primul rând din valoarea voucherelor de vacanță. Dacă penalizarea este mai mare decât valoarea voucherelor de vacanță, diferența care depășește valoarea voucherelor de vacanță se va reține din valoarea achitată prin alte instrumente de plată. În cazul în care valoarea voucherelor de vacanță este mai mare decât valoarea penalizării, diferența nu se restituie nici în vouchere de vacanță și nici în numerar în cazul în care calatorul nu dorește un alt serviciu turistic.

Dacă calatorul își manifestă dorința de a achiziționa un alt serviciu turistic, pentru o perioadă ulterioară, atunci diferența dintre valoarea voucherelor și valoarea penalizării se va utiliza pentru acest nou serviciu. Termenul în care calatorul poate solicita noul pachet de servicii de călătorie este de maxim 2 luni de la data rezilierii contractului/renunțarea la serviciile de călătorie inițiale. În cazul în care calatorul nu își exprimă opțiunea în această perioadă, Agenția nu îi mai poate oferi acestuia nici un pachet de servicii de călătorie ulterior.

8. În cazul în care calatorul care a contractat un pachet de servicii de călătorie cu Agenția și 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 Agenția are dreptul de a anula rezervările efectuate în beneficiul calatorului, cu reținerea penalizărilor aferente.

9. Agenția nu răspunde în situații de grevă, conflicte politice și de război, catastrofe, de pericol public, atac terorist, embargou internațional, precum și în cazul în care companiile aeriene stabilesc limite de răspundere. Toate aceste situații care nu sunt imputabile niciunei părți se consideră situații de forță majoră și exonerează de răspundere Agenția.

## **VII. 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 atât Agenției, cât și prestatorului de servicii (conducerii hotelului, restaurantului).

2. Atât Agenția, cât și prestatorul de servicii 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, în termen de maximum 5 zile calendaristice de la încheierea călătoriei, Agenția urmând ca în termen de 30 zile calendaristice să comunice turistului despăgubirile care i se cuvin.

**VIII. Asigurari** - Turistul este asigurat pentru rambursarea cheltuielilor de repatriere și / sau a sumelor achitate de turist în cazul insolvenței sau falimentului Agenției de turism la Societatea de asigurare **CITY INSURANCE** cu sediul în București, Str. Emanoil Porumbaru, Nr. 93 - 95, parter, etaj 1, 2, 4 și 5, sector 1 tel. 021 - 2310054 fax 021- 2310442, polita de asigurare 2235/ 19.01.2021.

Facultativ, turistul are posibilitatea încheierii unui contract de asigurare, care să acopere taxele de transfer sau a unui contract de asistență, care să acopere taxele de repatriere în caz de accidente, de boala sau deces ori a unui contract de asigurare pentru bagaje.

**IX. Documentele contractului**, se constituie ca anexa la acesta și sunt următoarele :

- a) voucherul, biletul de avion, asigurarea de călătorie, etc. ;
- b) programul turistic, în cazul acțiunilor turistice, condițiile generale de transport.

#### **X. Prelucrarea datelor cu caracter personal**

În conformitate cu Regulamentul general al Uniunii Europene privind protecția datelor (Regulamentul UE 2016/ 679, "GDPR") care este aplicabil din data de 25.05.2018, operator de date cu caracter personal înscris în Registrul de Evidență a Prelucrărilor de Date cu Caracter Personal sub nr. 29292, vă informăm ca datele personale pe care ni le furnizați despre dumneavoastră ori o altă persoană sunt administrate, în condiții de siguranță și numai pentru scopurile specificate: furnizarea de bunuri și servicii.

Putem dezvălui datele dvs. cu caracter personal către alți prestatori de servicii turistice cu care colaborăm pentru furnizarea serviciilor, precum și alte autorități publice, entități indicate de dvs., (care poate fi clientul nostru sau o terță parte implicată), sau alte entități în contextul furnizării serviciilor (cum ar fi: furnizori de servicii de asigurare etc.).

În cazul în care oricare dintre datele cu caracter personal pe care ni le-ați furnizat suferă modificări, spre exemplu dacă vă schimbați prenumele, numele sau adresa de e-mail sau dacă doriți să anulați orice fel de cerere adresată nouă, sau dacă luați cunoștință de faptul că deținem orice date cu caracter personal incorecte cu privire la dumneavoastră, vă rugăm să ne contactați prin e-mail la: [expo@infolitoral.ro](mailto:expo@infolitoral.ro). Nu vom fi răspunzători pentru nicio pierdere decurgând din date cu caracter personal incorecte, neautentice, insuficiente sau incomplete pe care dumneavoastră ni le furnizați.

Incepând cu 25 mai 2018 aveți următoarele drepturi ce rezultă din Regulamentul UE privind protecția datelor cu caracter personal: dreptul de acces la date, dreptul la rectificarea sau actualizarea datelor, dreptul la stergerea datelor, când sunt îndeplinite o serie de condiții (spre ex. dacă datele nu mai sunt necesare pentru scopurile de mai sus) dreptul la restricționarea prelucrării, dreptul de a vi se comunica orice rectificare sau stergere sau restricționare a prelucrării, dreptul la portabilitatea către dvs. a datelor, dreptul la opoziție, dreptul de a fi notificat în caz de încălcare a securității datelor, dreptul de a modifica sau de a vă retrage consimțământul cu privire la prelucrarea datelor cu caracter personal pentru cazurile în care v-ați exprimat acest consimțământ. De asemenea, aveți dreptul să depuneți o plângere la Autoritatea Națională de Supraveghere a Prelucrării Datelor cu Caracter Personal. Vă rugăm să aduceți la cunoștința Generali orice modificare a datelor dvs. personale. Vă rugăm ca, în cazul în care, în vederea executării contractului de asigurare, ne comunicați (și) datele cu caracter personal ale altei persoane, să transmiteți prezenta Informare persoanei respective și să luați Acordul acesteia, în cazurile aplicabile. Pentru mai multe informații cu privire la protecția datelor cu caracter personal, puteți accesa site-ul nostru: <http://www.expolitoralurism.ro/politica-privind-protectia-datelor-personale/>

Pentru orice solicitări pe care le puteți avea cu privire la exercitarea drepturilor menționate mai sus sau la retragerea consimțământului, precum și pentru a ne adresa orice alte întrebări privitoare la cele comunicate prin prezenta, puteți să ne contactați la adresa de e-mail: [expo@infolitoral.ro](mailto:expo@infolitoral.ro) sau la adresa: Constanta, Bd. Al. Lapusneanu, Nr. 185A

Am luat cunoștința despre Informare și am primit un exemplar de pe aceasta  \*

*\*În cazul în care datele cu caracter personal sunt ale unui minor, părintele sau tutorele semnează Informarea*

*\*În cazul în care furnizez (și) datele cu caracter personal ale altei persoane, mă oblig să transmit prezenta Informare persoanei respective.*

#### **XI. 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 2/ 2018.

Agentia,  
Expolitoral Turism  
Reprezentant  
Ștampila .....

Turist,

\_\_\_\_\_  
Semnatura