



FIRST CLASS
TRAVEL

CONTRACT-CADRU

de comercializare a pachetelor de servicii turistice

Nr. din data de

Partile contractante

S.C. FIRST CLASS TRAVEL SRL – Agentia FIRST CLASS TRAVEL, cu sediul in Oradea, str. Republicii nr.10A ap.1, PL:Piata Unirii nr.12, Nr. inreg. ORC: J05/1715/2011, C.U.I.: 29172640, titulara a Licentei de turism nr. 6235, asigurata in caz de insolabilitate la Societatea de Asigurari GERMAN ROMANIAN ASSURANCE SA, cu polita nr. IF-i 2116,
e-mail: office@firstclasstravel.ro, tel.0359-413898, fax: 0359-439077,
cont: RO73BTRL00501202319235XX(lei), RO22BTRL00504202319235XX(euro)
deschis la Banca Transilvania-Oradea Lotus, reprezentata prin Dna Codruta Feier in calitate de Director Agentie, denumita in continuare Agentia,

si turistul/reprezentantul turistului,

domnul/doamna: (nume, prenume)
domiciliat/a in: (oras domiciliu client)
tel. mobil: (numar de telefon mobil)
email: (email client),
au convenit la incheierea prezentului contract.

I. Obiectul contractului il constituie vanzarea de catre Agentie a pachetului de servicii turistice inscrise mai jos:

Destinatia:
Perioada:
Pachet Servicii:
Cazare:
Masa:
Transport:
Transfer:
Excursii:
Nr. Persoane:
Alte observatii:

Denumire: SC FIRST CLASS TRAVEL SRL
Sediu: Str. Republicii nr. 19, 410025 Oradea
J: 05/1715/30.09.2011
CUI: 29172640
Licenta: 6235

Cont: RO73BTRL00501202319235XX (LEI)
RO22BTRL00504202319235XX (EURO)
SWIFT: BTRLRO 22
Banca: Transilvania
Sucursala: Oradea-Lotus

Tel.: 0359-413898
Mobil: 0757-641292
Fax: 0359-439077
E-mail: office@firstclasstravel.ro
Web: www.firstclasstravel.ro



FIRST CLASS TRAVEL

II. Tariful

Tariful contractului este si cuprinde costul serviciilor turistice efective, comisionul Agentiei si T.V.A. Plata serviciilor se va face integral in avans.

Serviciile se vor achita doar in baza facturii proforma emisa de catre agentie, cu respectarea conditiilor si a termenelor de plata inscrite in aceasta. Turistul isi asuma intreaga responsabilitate pentru platile care nu respecta aceste conditii. Serviciile se vor achita in moneda inscrista pe factura. In cazul in care, la cererea turistului, factura emisa de catre Agentie va fi exprimata intr-o alta moneda, aceasta se va intocmi la cursul BNR din ziua emiterii facturii, la care se adauga un comision de risc valutar de 2%.

Depasirea termenului de plata determina aplicarea unei penalitati de 1% pentru fiecare zi de intarziere, procent aplicat la suma neachitata.

Achitarea serviciilor presupune acceptarea prevederilor din contract.

III. Drepturile si obligatiile Agentiei

In cazul in care Agentia este nevoita sa modifice una dintre prevederile esentiale ale contractului, are obligatia sa informeze turistul cu cel putin 15 zile inainte de data plecarii.

Agentia poate sa modifice tariful contractului, in sensul majorarii sau micșorarii, dupa caz, numai daca modificarea are loc ca urmare a variatiilor costurilor de transport, ale redeventelor si ale taxelor aferente serviciilor de aterizare, debarcare/imbarcare in porturi si aeroporturi si ale taxelor de turist ori ale cursurilor de schimb valutar aferente pachetului de servicii turistice contractat. Acesta nu este un motiv pentru rezilierea contractului.

In cazul in care o rezervare la hotel nu poate fi onorata, din conditii independente de Agentie, Agentia va asigura o alternativa turistului – obligatoriu un hotel de aceeasi categorie sau categorie superioara, si in aceeasi locatie. Atat agentia cat si turistul vor lucra pentru rezolvarea pe cale amiabila a oricarei situatii neprevazute ce poate aparea.

Agentia este raspunzatoare pentru buna executare a obligatiilor asumate prin contract, cu exceptia urmatoarelor cazuri:

- a) cand neindeplinirea sau indeplinirea defectuoasa a obligatiilor asumate prin contract se datoreaza turistului;
- b) cand neindeplinirea obligatiilor se datoreaza unor cauze de forta majora sau unor imprejurari pe care nici Agentia, nici prestatorii de servicii nu le puteau prevedea sau evita (modificari de orar sau de itinerar, intarzieri in traficul mijloacelor de transport etc.).

Denumire: SC FIRST CLASS TRAVEL SRL
Sediu: Str. Republicii nr. 19, 410025 Oradea
J: 05/1715/30.09.2011
CUI: 29172640
Licenta: 6235

Cont: RO73BTRL00501202319235XX (LEI)
RO22BTRL00504202319235XX (EURO)
SWIFT: BTRLRO 22
Banca: Transilvania
Sucursala: Oradea-Lotus

Tel.: 0359-413898
Mobil: 0757-641292
Fax: 0359-439077
E-mail: office@firstclasstravel.ro
Web: www.firstclasstravel.ro



FIRST CLASS TRAVEL

Agentia are obligatia sa furnizeze in scris turistului, in termen de 2-7 zile inainte de data plecarii, urmatoarele informatii:

- a) orarele, locurile escalelor si legaturile;
- b) denumirea, sediul/adresa, numerele de telefon si de fax ale reprezentantei locale a organizatorului si/sau a detailistului ori, in lipsa acesteia, un numar de apel de urgenta care sa ii permita contactarea organizatorului si/sau a detailistului;
- c) pentru calatoriile minorilor neinsotiti de parinti, informatii care sa permita parintilor stabilirea unui contact direct cu copilul sau cu responsabilul de la locul cazarii copilului.

IV. Drepturile si obligatiile turistului

In cazul in care turistul nu poate sa participe la calatoria turistica, acesta are obligatia de a informa Agentia pentru a putea face demersurile necesare returnarii sumei achitate. Daca conditiile de modificare/anulare impuse de parteneri permit, agentia va returna suma achitata (mai putin 20 eur - taxa de procesare a rezervarii).

Turistul are obligatia sa respecte programul de acordare a serviciilor impuse de unitatea de cazare (ora de check in/check out)

In cazul in care tarifele stabilite in contract sunt majorate cu peste 10%, turistul poate rezilia contractul, avand dreptul la rambursarea de catre Agentie a sumelor platite.

Turistul este obligat sa comunice Agentiei, in termen de 1-5 zile calendaristice de la primirea instiintarii prevazute la cap. III pct. 1, hotararea sa de a opta pentru:

- a) rezilierea contractului fara plata penalitatilor; sau
- b) acceptarea noilor conditii ale contractului.

In cazul in care turistul reziliaza contractul sau Agentia anuleaza calatoria turistica inaintea datei de plecare, turistul are dreptul:

- a) sa accepte la acelasi tarif un alt pachet de servicii turistice de calitate echivalenta sau superioara, propus de Agentie;
- b) sa accepte un pachet de servicii turistice de calitate inferioara, propus de Agentie, cu rambursarea imediata a diferentei de tarif;
- c) sa i se ramburseze imediat toate sumele achitate in virtutea contractului.

In toate cazurile mentionate turistul are dreptul sa solicite Agentiei si o despagubire pentru neindeplinirea prevederilor contractului initial, cu exceptia cazurilor in care:

- a) anulara s-a facut datorita nerealizarii numarului minim de persoane mentionat in

Denumire: SC FIRST CLASS TRAVEL SRL
Sediul: Str. Republicii nr. 19, 410025 Oradea
J: 05/1715/30.09.2011
CUI: 29172640
Licenta: 6235

Cont: RO73BTRL00501202319235XX (LEI)
RO22BTRL00504202319235XX (EURO)
SWIFT: BTRLRO 22
Banca: Transilvania
Sucursala: Oradea-Lotus

Tel.: 0359-413898
Mobil: 0757-641292
Fax: 0359-439077
E-mail: office@firstclasstravel.ro
Web: www.firstclasstravel.ro



FIRST CLASS TRAVEL

- contract, iar Agentia a informat in scris turistul cu cel putin 15 zile calendaristice premergatoare datei plecarii;
- b) anularea s-a datorat unui caz de forta majora (circumstante imprevizibile, independente de vointa celui care le invoca si ale caror consecinte nu au putut fi evitate in ciuda oricaror eforturi depuse);
- c) anularea s-a facut din vina turistului.

Turistul are dreptul sa rezilieze in orice moment, in totalitate sau in parte, contractul, iar in cazul in care rezilierea ii este imputabila, este obligat sa despagubeasca Agentia pentru prejudiciul creat acesteia.

Daca turistul solicita schimbarea hotelului, structurii camerelor sau a oricarora dintre servicii, aceasta echivaleaza cu rezilierea contractului, cu aplicarea penalitatilor legale la momentul respectiv, si incheierea unui nou contract.

Turistul este obligat sa achite la receptia unitatii hoteliere taxa de statiune, taxa de salubritate, precum si alte taxe locale, fara a putea pretinde despagubiri sau returnarea sumelor de la Agentie.

Turistul este obligat sa verifice datele inscrise in documentele eliberate de catre Agentie, iar in cazul in care constata neconcordante in raport cu serviciile contractate, sa informeze Agentia in termen de maxim 48 de ore de la primirea acestora, in vederea clarificarii.

Turistul este obligat sa prezinte la receptia unitatii hoteliere actele sale de identitate, precum si documentul de calatorie eliberat (voucher, bilet de odihna si/sau de tratament), in vederea acordarii serviciilor turistice.

Daca pentru efectuarea calatoriei este necesara indeplinirea de catre turist a unor formalitati suplimentare (de ex. calatoria impreuna cu minori, situatia in care numele turistului este schimbat ca urmare a casatoriei/desfacerii ei etc), acesta va indeplini toate cerintele legale. Pentru o informare optima, agentia recomanda si consultarea site-ului www.politiadefrontiera.ro.

In cazul in care o singura persoana angajeaza servicii pentru un numar mai mare de turisti, conditiile contractului se extind in mod automat asupra intregului grup pentru care s-au achitat serviciile.

Clasificarea hotelurilor este in conformitate cu standardele de clasificare existente in

Denumire:	SC FIRST CLASS TRAVEL SRL	Cont:	RO73BTRL00501202319235XX (LEI)	Tel.:	0359-413898
Sediu:	Str. Republicii nr. 19, 410025 Oradea		RO22BTRL00504202319235XX (EURO)	Mobil:	0757-641292
J:	05/1715/30.09.2011		SWIFT: BTRLRO 22	Fax:	0359-439077
CUI:	29172640	Banca:	Transilvania	E-mail:	office@firstclasstravel.ro
Licenta:	6235	Sucursala:	Oradea-Lotus	Web:	www.firstclasstravel.ro



FIRST CLASS TRAVEL

fiecare tara si poate sa nu coincida cu normele de clasificare din Romania. Repartizarea camerelor se face de catre receptia fiecarui hotel. Cerintele speciale de tipul: camere fumatori/nefumatori, etaje inferioare/superioare, repartizarea pe acelasi etaj impreuna cu alti pasageri, camere alaturate etc. se rezolva la fata locului cu receptia hotelului si cu asistenta insotitorului de grup in masura posibilitatilor existente, in functie si de gradul de ocupare a hotelului. Insotitorul de grup poate efectua modificari ale programului (schimbari de ore, modificarea ordinii desfasurarii acestuia), fara a afecta insa structura serviciilor. Agentia organizatoare (Tour Operatorul) poate anula excursia in cazul nerealizarii numarului minim de turisti si are obligatia de a instiinta turistul cu cel putin 15 zile inainte de data plecarii.

Pasapoartele/cartile de identitate ale turistilor trebuie sa fie valabile cel putin 6 luni de la data plecarii in calatorie si sa nu prezinte urme de deteriorare a elementelor de siguranta.

V. Renuntari, penalizari, despagubiri

In cazul in care turistul renunta din vina sa la pachetul de servicii turistice care face obiectul prezentului contract, el datoreaza Agentiei taxe de penalizare:

Pentru renuntarea cu mai mult de 30 de zile inainte de inceperea sejurului, penalizarile sunt de 50% din valoarea contractului.

Pentru renuntarea cu 16-30 de zile inainte de inceperea sejurului, penalizarile sunt de 70% din valoarea contractului.

Pentru renuntarea cu mai putin de 16 zile inainte de inceperea sejurului, penalizarile sunt 100% din valoarea contractului.

Taxa de anulare sau modificare a pachetelor care fac parte din programele Early Booking, Last Minute sau Oferte Promotionale este de 100% din valoarea contractului.

In cazul in care o ambasada refuza sa acorde viza de intrare pentru efectuarea pachetului de servicii, turistului i se vor retine toate taxele achitate de Agentie prestatorilor directi, precum si cheltuielile de operare proprii acesteia.

In cazul in care turistul care a intrat pe teritoriul statului in care se realizeaza pachetul de servicii turistice refuza sa se mai intoarca in Romania si autoritatile din tara respectiva fac cheltuieli de orice natura cu acesta, turistul respectiv are obligatia de a suporta toate aceste cheltuieli.

Penalizarile echivalente cu pretul contractului se aplica si in cazul in care turistul nu ajunge la timp la aeroport sau la locul de plecare, daca nu poate pleca in calatorie pentru ca nu are actele in regula sau daca este intors de la granita de catre politia de frontiera.

Denumire: SC FIRST CLASS TRAVEL SRL
Sediu: Str. Republicii nr. 19, 410025 Oradea
J: 05/1715/30.09.2011
CUI: 29172640
Licenta: 6235

Cont: RO73BTRL00501202319235XX (LEI)
RO22BTRL00504202319235XX (EURO)
SWIFT: BTRLRO 22
Banca: Transilvania
Sucursala: Oradea-Lotus

Tel.: 0359-413898
Mobil: 0757-641292
Fax: 0359-439077
E-mail: office@firstclasstravel.ro
Web: www.firstclasstravel.ro



FIRST CLASS TRAVEL

Turistul trebuie sa depuna in scris cererea de renuntare la pachetul de servicii turistice.

Agentia va acorda despagubiri in functie de gradul de nerespectare a obligatiilor din contract.

VI. Transmiterea Documentelor de Calatorie:

Documentele de calatorie ale turistilor (vouchere, bilete de avion, autocar, asigurari, contractul cu turistul, confirmarea, factura) se vor preda personal sau se vor transmite online, la adresa de e-mail comunicata de catre turist, in termen de 3 zile de la achitarea integrala a serviciilor sau cu cel putin 3 zile inainte de plecare (in functie de conditiile rezervarii).

Documentele de calatorie ale turistilor (vouchere, bilete de avion, autocar, asigurari, contractul cu turistul, confirmarea, factura etc) sunt netransmisibile.

Documentele vor fi expediate turistului numai daca se face dovada platii, copia documentului purtand stampila bancii, pe fax la nr. 0359 439 077 sau prin e-mail la adresa: office@firstclasstravel.ro.

Pentru platile efectuate Agentia va elibera documente fiscale.

Toate comisioanele bancare vor fi suportate de catre partea care efectueaza transferul bancar.

Agentia nu poate fi raspunzatoare in cazul producerii evenimentelor neacoperite de polita de asigurare de calatorie, care va fi incheiata o data cu incheierea contractului.

Agentia nu isi asuma obligatia cu privire la obtinerea vizelor turistice, pentru a beneficia de pachetul de servicii turistice.

VII. Reclamatii

In cazul in care turistul este nemultumit de serviciile turistice primite, acesta are obligatia de a intocmi o sesizare in scris, clar si explicit, cu privire la deficientele constatate la fata locului, legate de realizarea pachetului de servicii turistice contractat, ce se va transmite prompt atat Agentiei, cat si prestatorului de servicii turistice (conducerii hotelului, restaurantului). Reclamatii trebuie intocmite in intervalul de timp in care turistul este cazat in hotel.

Atat Agentia, cat si prestatorul de servicii turistice vor actiona imediat pentru

Denumire: SC FIRST CLASS TRAVEL SRL
Sediu: Str. Republicii nr. 19, 410025 Oradea
J: 05/1715/30.09.2011
CUI: 29172640
Licenta: 6235

Cont: RO73BTRL00501202319235XX (LEI)
RO22BTRL00504202319235XX (EURO)
SWIFT: BTRLRO 22
Banca: Transilvania
Sucursala: Oradea-Lotus

Tel.: 0359-413898
Mobil: 0757-641292
Fax: 0359-439077
E-mail: office@firstclasstravel.ro
Web: www.firstclasstravel.ro



FIRST CLASS TRAVEL

solutionarea sesizarii. In cazul in care turistul considera ca sesizarea nu a fost solutionata, turistul va depune la sediul Agentiei o reclamatie in scris, in termen de maxim 3 zile calendaristice de la incheierea calatoriei, Agentia urmand ca, in termen de 30 de zile calendaristice, sa comunice turistului despagubirile care i se cuvin.

VIII. Asigurari

Turistul este asigurat pentru rambursarea sumelor achitate de el in cazul insolvabilitatii sau falimentului Agentiei la Societatea de Asigurare GERMAN ROMANIAN ASSURANCE SA, polita de asigurare nr. IF-i 2116.

Facultativ, turistul are posibilitatea incheierii unui contract de asigurare, care sa acopere taxele de transfer, sau a unui contract de asistenta care sa acopere taxele de repatriere in caz de accidente, de boala sau deces, ori a unui contract de asigurare pentru bagaje.

IX. Dispozitii finale

Prezentul contract a fost incheiat in doua exemplare, cate unul pentru fiecare parte. Copia contractului, semnata si stampilata, transmisa prin email, este valabila si tine loc de original.

Comercializarea pachetelor de servicii turistice se va face in conformitate cu prevederile prezentului contract si cu respectarea prevederilor Ordonantei Guvernului nr. 107/1999 privind activitatea de comercializare a pachetelor de servicii turistice, aprobata cu modificari si completari prin Legea nr. 631/2001, cu modificarile ulterioare.

Contractul poate fi prezentat si sub forma unei note de informare transmise online, daca turistul este informat despre aceasta si daca documentul contine informatiile prevazute de art. 10 alin. (2) din Ordonanta Guvernului nr. 107/1999, aprobata cu modificari si completari prin Legea nr. 631/2001, cu modificarile ulterioare.

Agentia,

Turist,

SC FIRST CLASS TRAVEL SRL

Director Agentie,
Codruta Feier

Nume.....
Semnatura.....

Denumire: SC FIRST CLASS TRAVEL SRL
Sediu: Str. Republicii nr. 19, 410025 Oradea
J: 05/1715/30.09.2011
CUI: 29172640
Licenta: 6235

Cont: RO73BTRL00501202319235XX (LEI)
RO22BTRL00504202319235XX (EURO)
SWIFT: BTRLRO 22
Banca: Transilvania
Sucursala: Oradea-Lotus

Tel.: 0359-413898
Mobil: 0757-641292
Fax: 0359-439077
E-mail: office@firstclasstravel.ro
Web: www.firstclasstravel.ro