

## 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. Avram Iancu nr.2, Nr. inreg. ORC: J05/1715/2011, C.U.I.: 29172640, titulara a Licentei de turism nr. 1305, asigurata in caz de insolabilitate la Societatea de Asigurare-Reasigurare CITY INSURANCE SA, cu polita nr. BN 000001686, e-mail: [office@firstclasstravel.ro](mailto: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 calatorul/reprezentantul calatorului,

domnul/doamna:

domiciliat/a in:

tel. mobil:

email:

CNP:

au convenit la incheierea prezentului contract.

1.1. Obiectul contractului îl constituie vânzarea de catre Agentie a pachetului de servicii de calatorie sau a serviciilor de calatorie asociate, înscris în bonul de comanda, voucher, bilet de odihna, tratament, bilet de excursie sau alt înscris anexat prezentului contract si eliberarea documentelor de plata si calatorie.

Destinatia:

Perioada:

Pachet Servicii:

Cazare:

Masa:

Transport:

Transfer:

Excursii:

Nr. Persoane:

Alte observatii:

## II. Tariful

**2.1.** Tariful contractului cuprinde costul serviciilor turistice efective, comisionul Agentiei si T.V.A. Dacă prețul nu este specificat în prezentul contract, atunci acesta este specificat în bonul de comandă (dacă există), alte documente de călătorie, cataloage, pliante, alte înscrisuri puse la dispoziție turistului, site-ul Agenției, alte mijloace de comunicare electronică și/sau pe factură. Plata serviciilor se va face integral in avans.

**2.2.** Serviciile se vor achita doar in baza facturii proforme/fiscale emisa de catre agentie, cu respectarea conditiilor si a termenelor de plata inscrise in aceasta. Turistul isi asuma intreaga responsabilitate pentru

platile care nu respecta aceste conditii. Serviciile se vor achita in moneda inscrisa 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%.

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

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

**2.4.** Achitarea serviciilor presupune acceptarea prevederilor din contract.

### **III. Încheierea contractului**

**3.1.** Contractul se consideră încheiat, după caz, în oricare din următoarele situații:

**a)** în momentul semnării lui de către turist sau prin acceptarea condițiilor contractuale de servicii turistice, inclusiv în cazul celor achiziționate la distanță prin mijloace electronice;

**b)** în momentul în care turistul primește confirmarea scrisă a rezervării de la Agenție. Este responsabilitatea agenției de turism de a informa turistul prin orice mijloace convenite în scris cu acesta (telefon, mail, fax etc.) dacă rezervarea pe care a solicitat-o s-a confirmat. Pentru procesarea unei rezervări de servicii, Agenția poate solicita un avans între 20% - 100% din valoarea pachetului, în funcție de data la care turistul solicită serviciile.

**1.** În cazul în care conținutul bonului de comandă nu diferă de conținutul confirmării călătoriei turistice și confirmarea s-a efectuat în termenul de 60 de zile calendaristice de la data semnării bonului de comandă, turistul care decide să renunțe la călătoria turistică datorează Agenției penalități conform cap. VI.

**2.** În cazul în care conținutul bonului de comandă diferă de conținutul confirmării călătoriei turistice primite în scris de la Agenție sau dacă această confirmare nu s-a făcut în termenul de 60 de zile calendaristice de la data semnării bonului de comandă, turistul poate considera că voiajul nu a fost rezervat și are dreptul la rambursarea imediată a tuturor sumelor deja plătite;

**c)** în momentul eliberării documentelor de călătorie (voucher, bilet de odihnă și/sau tratament, bilet de excursie etc.), inclusiv în format electronic, în cazul în care pachetele de servicii turistice fac parte din oferta standard a agenției de turism sau există deja confirmarea de rezervare din partea altor prestatori.

Prin bon de comanda este recunoscut orice mijloc folosit de catre turist in vederea solicitarii efectuării unei rezervari: solicitare transmisa prin mijloace electronice (e-mail, telefonic/sms, fax), rezervare online, rezervare in agentie etc.

**3.2.** În cazul în care prezentul contract este pus integral la dispoziția turistului sub formă de catalog, pliant, alte înscrisuri, site-ul Agenției sau alte mijloace de comunicare electronică (e-mail, fax etc.), obligația de informare a turistului este considerată îndeplinită prin înscrierea acestei informații în oricare dintre documentele de călătorie sau documentele fiscale furnizate de Agenție, nefiind necesară încheierea în formă scrisă a contractului de comercializare a pachetelor de servicii turistice, respectiv dacă prezentul contract prezentat turistului în modalitățile prevăzute mai sus conține clauzele prevăzute la art. 12 [alin. \(2\)](#) din Ordonanța Guvernului nr. 107/1999 privind activitatea de comercializare a pachetelor de servicii turistice, republicată.

**3.3.** Contractul încetează de drept odată cu finalizarea prestării efective a pachetului de servicii turistice înscris în documentele de călătorie.

### **IV. Drepturile și obligațiile Agenției**

**4.1.** Agenția 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 agenției de turism și care necesită confirmarea rezervării din partea altor prestatori. În cazul solicitării unor pachete de servicii turistice care se

regăsesc în oferta proprie a agenției de turism sau în cazul în care există deja confirmare asupra rezervării din partea altor prestatori, Agenția poate furniza turistului un bon de comandă, atunci când consideră necesar.

**4.2.** În cazul modificării uneia dintre prevederile esențiale ale contractului, cum ar fi: serviciile incluse în pachet, datele de călătorie, modificarea categoriei unității de cazare, Agenția are obligația de a informa turistul cu cel puțin 15 zile înainte de data începerii călătoriei.

În cazurile prevăzute la pct. 4.7 lit. b) și c), informarea se va face în timp util pentru a permite turistului să decidă începerea călătoriei.

**4.3.** În cazul achiziționării unui pachet de servicii turistice având în componență și asigurarea transportului pe cale aeriană, transportatorul aerian, fără a cere acordul agenției de turism care derulează programul turistic, are dreptul de a modifica orele de zbor. Prin urmare, Agenția nu este răspunzătoare pentru decolarea/aterizarea avioanelor la o altă oră decât cea înscrisă în programul turistic. Pentru aceste întârzieri, compania aeriană este obligată să asiste turiștii conform Regulamentului (CE) nr. 261/2004 al Parlamentului European și al Consiliului din 11 februarie 2004 de stabilire a unor norme comune în materie de compensare și de asistență a pasagerilor în eventualitatea refuzului la îmbarcare și anulării sau întârzierii prelungite a zborurilor și de abrogare a Regulamentului (CEE) nr. 295/91, implementat prin Hotărârea Guvernului [nr. 1.912/2006](#). Orice problemă privind operarea zborului și acțiunile adiacente acestuia intră în competența și responsabilitatea transportatorului, biletul de avion reprezentând contractul între pasager și transportator. În cazul acestor pachete de servicii turistice, ziua de plecare și ziua de sosire nu sunt considerate zile turistice, acestea fiind destinate transportului.

**4.4.** În situația achiziționării unui produs de tip croazieră, linia de croazieră poate modifica, din motive ce țin 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, caz în care turistul nu va fi despăgubit în niciun mod având în vedere că este vorba de același tip de cabină ca și cel rezervat.

**4.5.** Agenția poate modifica prețul contractului în sensul majorării sau micșorării, după caz, arătând totodată modul de calcul al majorărilor sau micșorărilor de preț ale contractului și 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, a taxelor de turist ori a cursurilor de schimb valutar aferente pachetului de servicii turistice contractat. Prețurile stabilite în contract nu pot fi majorate, în niciun caz, în cursul celor 20 de zile calendaristice care preced data plecării.

**4.6.** 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 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;

**4.7.** 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, 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, situații de urgență, evenimente de natura medicală, evenimente socio-politice, neîndeplinirea grupului minim ca urmare a unor renunțări de ultimă oră sau a neobținerii vizelor pentru toți participanții sau din cauza

numarului mic de rezervari. Agenția 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;

**c)** când neîndeplinirea obligațiilor se datorează unui terț care nu are legătură cu furnizarea serviciilor prevăzute în contract, iar cauzele care au determinat neîndeplinirea obligațiilor au un caracter imprevizibil și inevitabil.

**d)** Situații de greva, conflicte politice și de război, catastrofe, pericol public, atac terorist, embargou internațional, alte evenimente sociale/politice/medicale/fenomene meteorologice de natura a împiedica buna desfășurare a sejurului sau care pun în pericol siguranța calatorilor, precum și în cazul în care companiile aeriene stabilesc limite de răspundere. Toate aceste situații care nu sunt imputabile nici unei părți se considera situații de forță majoră și exonerează de răspundere atât Agenția, cât și turistul.

**4.8.** Agenția 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 14-2 zile înainte de data plecării următoarele informații:

**a)** orarele, locurile escalelor și legăturile, și, dacă este cazul, locul ce urmează să fie ocupat de turist în fiecare dintre mijloacele de transport incluse;

**b)** denumirea, sediul/adresa, numerele de telefon și de fax, adresele de e-mail ale reprezentanței 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;

**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 (în cazul în care se rezerva un program de grup adresat copiilor).

**d)** obligațiile turistului prevăzute la [pct. 5.10](#), [5.11](#) și [5.13](#).

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

**4.10.** În cazul în care o rezervare la hotel nu poate fi onorată, din condiții independente de Agenție, Agenția va asigura o alternativă turistului – obligatoriu un hotel de aceeași categorie sau categorie superioară, și în aceeași locație. Atât agenția cât și turistul vor lucra pentru rezolvarea pe cale amiabilă a oricărei situații neprevăzute ce poate apărea.

**4.11.** Insotitorul de grup poate efectua modificări ale programului (schimbări de ore, modificarea ordinii desfășurării acestuia), fără a afecta însă structura serviciilor.

Agenția organizatoare (Tour Operatorul) poate anula excursia în cazul nerealizării numărului minim de turiști și are obligația de a instiinti turistul cu cel puțin 15 zile înainte de data plecării.

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

**5.1.** În cazul în care turistul nu poate să participe la călătoria turistică independent de motivele care stau la baza imposibilității de participare, acesta poate 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 5 zile înaintea datei de plecare. În acest caz, între turistul care nu poate participa la călătoria turistică contractată (cedentul), terța persoană (cesionarul) și agenția de turism (debitor cedat) urmează a se încheia un contract de cesiune cu privire la pachetul de servicii turistice contractate și cesionate. Responsabilitatea încheierii contractului de cesiune revine, după caz, fie cedentului, fie cesionarului, și niciodată agenției de turism (debitorului cedat). Turistul care cedează pachetul său de servicii, precum și

cesionarul sunt responsabili în mod solidar la plata prețului călătoriei și a eventualelor costuri suplimentare apărute cu ocazia acestei cedări.

**5.2.** Turistul are obligația să respecte următorul program de acordare a serviciilor: cazarea se face, de regulă, la ora 18:00 a zilei de intrare și se termină, de regulă, la ora 11:00 a zilei de ieșire înscrise pe documentele de călătorie (voucher, bilet de odihnă și/sau tratament, bilet de excursie etc.). Eventualele costuri suplimentare generate de neeliberarea spațiilor de cazare până cel târziu la orele specificate mai sus cad în sarcina exclusivă a turistului.

**5.3.** În cazul în care prețurile stabilite în contract sunt majorate cu peste 10%, indiferent de motivele majorării, turistul poate rezilia/denunța unilateral contractul fără nicio obligație față de Agenție, acesta având dreptul la rambursarea imediată de către Agenție a sumelor plătite, inclusiv comisionul.

**5.4.** Turistul este obligat să comunice Agenției în termen de 5 zile calendaristice de la primirea înștiințării prevăzute la cap. IV pct. 4.2 modificarea prevederilor esențiale ale contractului sau în timp util înainte de începerea călătoriei, iar în cazul în care se aplică clauzele prevăzute în cap. IV pct. 4.7 lit. b) și c), hotărârea sa de a opta pentru:

- a) rezilierea/denunțarea unilaterală a contractului fără plata penalităților; sau
- b) acceptarea noilor condiții ale contractului.

**5.5.** În cazul în care turistul decide să participe la călătoria asupra căreia s-au operat modificări în condițiile cap. IV pct. 4.2 se consideră că toate modificările au fost acceptate și turistul nu poate solicita despăgubiri ulterioare datorate modificărilor de acest tip.

**5.6.** În cazul în care turistul reziliază/denunță unilateral contractul în temeiul [pct. 5.4](#) 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, propus de Agenție;
- b) să accepte un pachet de servicii turistice de calitate inferioară propus de Agenție, cu rambursarea imediată a diferenței de preț, în sensul rambursării diferenței de preț 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.

**5.7.** În toate cazurile menționate la [pct. 5.6](#), turistul are dreptul să solicite Agenției și o despăgubire, al cărei quantum poate fi stabilit prin acordul comun al părților sau în baza unei hotărâri a instanței de judecată, 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 sau unității de cazare) sau unor cauze dintre cele prevăzute la cap. IV pct. 4.7 [lit. b\)](#);
- c) anularea s-a făcut din vina turistului.

**5.8.** Turistul are dreptul să rezilieze/denunțe unilateral în orice moment, în tot sau în parte, contractul, iar în cazul în care rezilierea/denunțarea unilaterală îi este imputabilă este obligat să despăgubească Agenția pentru prejudiciul creat acesteia, conform prevederilor cap. VI, cu excepția cazurilor de forță majoră definite conform legii. Despăgubirea se poate ridica la maximumul prețului pachetului de servicii turistice contractat.

**5.9.** 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. Agenția va rezolva cerințele turistului în limita posibilităților, eventualele diferențe de preț urmând a fi suportate de către turist.

Dacă turistul solicită nemotivat schimbarea hotelului, structurii camerelor, perioadei de sejur sau a oricăror dintre servicii, aceasta echivalează cu rezilierea/denunțarea unilaterală a contractului, cu aplicarea penalităților prevăzute la cap. VI la momentul respectiv și încheierea unui nou contract.

**5.10.** 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.

**5.11.** Turistul este obligat să verifice datele înscrise în documentele eliberate de către Agenție, iar în cazul în care constată neconcordanțe în raport cu serviciile contractate, să informeze Agenția în termen de maxim 24 de ore de la primirea acestora, în vederea clarificării.

Turistul este obligat să prezinte la recepția unității hoteliere actele sale de identitate, precum și documentul de călătorie eliberat de Agenție (voucher, bilet de odihnă și/sau de tratament etc.), în vederea acordării serviciilor turistice. În cazul în care turistul beneficiază de bilete de odihnă și tratament, este obligat să prezinte la recepția unității hoteliere bilet de trimitere de la medicul de familie și dovada plății contribuțiilor pentru asigurări sociale, la zi.

**5.12.** Turistul ia la cunoștință că serviciile pe care le achiziționează fără ca acestea să facă parte din contractul cu agenția de turism sunt în stricta responsabilitate a prestatorului local, sunt guvernate de legislația țării de destinație, iar agenția de turism nu are nicio responsabilitate asupra prestațiilor în cauză.

**5.13.** Dacă pentru efectuarea călătoriei este necesară îndeplinirea de către turist a unor formalități suplimentare (de exemplu, 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, Agenția recomandă și consultarea site-ului Poliției de Frontieră: [www.politiadefrontiera.ro](http://www.politiadefrontiera.ro) și [www.mae.ro](http://www.mae.ro). 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 Agenției (de exemplu, în cazul călătoriei cu minori, împuternicire din partea părintelui sau reprezentantului legal ce nu îl însoțește sau orice alte documente suplimentare - enumerarea fiind exemplificativă), Agenția este exonerată de orice răspundere în cazul imposibilității efectuării călătoriei.

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

**5.14.** Agenția de turism recomandă turiștilor contactarea acesteia cu 24 de ore înainte de plecare pentru reconfirmarea detaliilor de îmbarcare (orar de zbor, loc de îmbarcare etc.).

**5.15.** 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.

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

**5.17.** 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 și daunele produse ca urmare a nerespectării de către turist a prevederilor privind locurile de întâlnire și orarele vor fi suportate de către acesta. În cazul transportului aerian, turistul are obligația de a se prezenta la aeroport cu minim 2-3 ore înaintea orei de plecare.

**5.18.** 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.

**5.19.** Clasificarea hotelurilor este în conformitate cu standardele de clasificare existente în fiecare țară și poate să nu coincidă cu normele de clasificare din România. Agenția poate să recomande hotelul în funcție de mai multe criterii, însă alegerea finală îi aparține în totalitate turistului.

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, camera matrimoniale/twin 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.

**5.20.** 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.

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

**6.1.** 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:

**a)** 50 % din prețul pachetului de servicii, dacă renunțarea se face cu mai mult de 30 de zile calendaristice înainte de data plecării;

**b)** 80% din prețul pachetului de servicii, dacă renunțarea se face în intervalul 30-14 zile calendaristice înainte de data plecării;

**c)** 100% din prețul pachetului de servicii, dacă renunțarea se face într-un interval mai mic de 14 zile calendaristice înainte de plecare sau prin neprezentarea la program;

**d)** 100% din prețul pachetului de servicii, în cazul în care turistul a achiziționat pachetul de servicii turistice din cadrul unui program special (de exemplu, Early Booking, Last Minute, Oferta Speciala, Oferta Promo, Pachet Dinamic, City-break etc.), indiferent de data la care turistul solicită renunțarea.

**e)** In completarea conditiilor de mai sus: in cazul in care sejurul a fost achitat partial sau integral cu tichete sau card de vacanta Sodexo, Edenred, Cheque Vacances, penalizarea nu poate fi mai mica decat suma achitata cu acestea.

**6.2.** În cazul în care turistul care a contractat un pachet de servicii turistice 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 turistului cu reținerea penalizărilor prevăzute la [pct. 6.1](#).

**6.3.** Pentru biletele de odihnă și/sau de tratament cumpărate prin organizații sindicale, Agenția va face restituiri numai în baza cererilor de renunțare contrasemnate și ștampilate de reprezentantul organizației sindicale.

**6.4.** În cazul în care o ambasadă refuză să acorde viza de intrare pentru efectuarea pachetului de servicii, turistului i se vor reține toate taxele datorate de Agenție prestatorilor direcți, precum și cheltuielile de operare proprii acesteia.

**6.5.** Penalizările echivalente cu cele indicate la pct. 6.1.1 lit. c) sau d), respectiv 6.1.2 lit. b) sau c) se aplică și în cazul în care turistul nu ajunge la timp la aeroport sau la locul de plecare/destinație, 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 orice alt motiv.

**6.6.** Turistul trebuie să depună în scris cererea de renunțare la pachetul de servicii turistice la Agenția la care a achitat serviciile. În caz contrar, cererea de renunțare nu este luată în considerare.

**6.7.** Agenția va acorda despăgubiri în funcție de gradul de nerespectare a obligațiilor din contract.

**6.8.** 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.

**6.9.** Toate sumele menționate la pct. 6.1, 6.2, 6.4 și 6.5 se vor reține de către Agenție din avansul sau prețul total al pachetului de servicii turistice achitat de turist, fără a fi necesară intervenția instanțelor de judecată.

**6.10.** 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.

## **VII. Reclamatii**

**7.1.** In cazul in care turistul este nemulțumit de serviciile turistice primite, acesta are obligatia de a intocmi o sesizare in scris, clar si explicit, cu privire la deficiențele constatate la fata locului, legate de realizarea pachetului de servicii turistice contractat, ce se va transmite prompt atat Agentiei, prin e-mail: [office@firstclasstravel.ro](mailto:office@firstclasstravel.ro), cat si prestatorului de servicii turistice (conducerii hotelului, restaurantului). Reclamiile trebuiesc intocmite in intervalul de timp in care turistul este cazat in hotel.

**7.2.** Atat Agentia, cat si prestatorul de servicii turistice vor actiona imediat pentru 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 5 zile calendaristice de la incheierea calatoriei, Agentia urmand ca, in termen de 30 de zile calendaristice, sa comunice turistului despagubirile care i se cuvin, dupa caz.

## **VIII. Asigurari**

**8.1.** Turistul este asigurat pentru rambursarea sumelor achitate de el in cazul insolvabilitatii sau falimentului Agentiei la Societatea de Asigurare-Reasigurare CITY INSURANCE SA, cu polita nr.BN000001686. Polita de asigurare se gaseste pe site-ul agentiei: [www.firstclasstravel.ro](http://www.firstclasstravel.ro).

**8.2.** Condițiile în care turistul va fi despăgubit de către societatea de asigurare sunt:

**8.2.1.** În cazul în care Agenția nu efectuează repatrierea turistului, acesta are obligația de a anunța imediat societatea de asigurare prin telefon, fax sau e-mail. În această situație societatea de asigurare nu are obligația de a achita imediat contravaloarea cheltuielilor de repatriere, ci de a le rambursa după întoarcerea turistului în România, în condițiile poliței de asigurare încheiate între Agenție și societatea de asigurare.

**8.2.2.** În cazul în care turistul solicită Agenției contravaloarea sumelor achitate și/sau a cheltuielilor de repatriere, acesta trebuie să trimită documentele justificative către Agenție prin scrisoare recomandată cu confirmare de primire. Turistul are obligația să păstreze fotocopiile de pe respectivele documente justificative. Turistul poate solicita Agenției 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.

**8.2.3.** Turistul are obligația de a notifica societății de asigurare, prin scrisoare recomandată cu confirmare de primire, în legătură cu solicitarea adresată Agenției privind rambursarea sumelor achitate și/sau a cheltuielilor de repatriere, în termen de 5 (cinci) zile calendaristice de la data confirmării de primire prevăzute la [pct. 8.2.2](#).

**8.2.4.** În cazul în care, în termen de 15 (cincisprezece) zile calendaristice de la data confirmării de primire a documentelor justificative de către Agenție, turistul nu a primit sumele solicitate de la aceasta, are loc evenimentul asigurat.

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

**8.2.6.** Documentele justificative consta în principal în:

- a) contractul de comercializare a pachetului de servicii turistice;
- b) confirmările de primire precizate la [pct. 8.2.2](#), [8.2.3](#) și [8.2.5](#);
- c) fotocopiile de pe documentele de plată a avansului (chitanțe, ordine de plată etc.), 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. Societatea de asigurare are dreptul să solicite turistului și alte documente justificative.

**8.2.7.** Despăgubirea nu poate depăși suma achitată de turist în contractul de comercializare a pachetului de servicii turistice și nici sumele necesare repatrierii acestuia, cu respectarea prevederilor legale în vigoare.

**8.2.8.** Despăgubirea va fi plătită în termen de 30 (treizeci) de zile calendaristice de la data primirii de către societatea de asigurare a documentelor justificative de la turist.

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

**8.2.10.** 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 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 din motive justificate. Turistul se poate informa în agenții despre cazurile acoperite de asigurarea storno, aceasta putând fi încheiată în agenția de turism de unde acesta a achiziționat pachetul de servicii turistice, dacă Agenția oferă acest tip de serviciu.

**8.3.** Agenția nu se face vinovată de eventuala nerespectare a obligațiilor stipulate în polițele de asigurare contractate prin intermediul Agenției, deoarece aceasta este doar intermediar între turist și asigurator.

## **IX. Documentele de Calatorie:**

**9.1.** Documentele contractului se constituie ca anexă la acesta și sunt următoarele:

a) voucherul, biletul de avion, biletul de odihnă/tratament, biletul de excursie, bonul de comandă, după caz;

b) programul turistic, în cazul acțiunilor turistice;

c) cataloage/pliante/oferte/alte înscrisuri/etc. ale Agenției puse la dispoziția turistului, în format tipărit sau pe suport electronic.

**9.2.** 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 puțin 3 zile înainte de plecare (in functie de conditiile rezervarii).

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

**9.4.** Documentele vor fi expediate turistului numai daca se face dovada platii, copia documentului purtand stampila bancii, prin e-mail la adresa: [office@firstclasstravel.ro](mailto:office@firstclasstravel.ro).

**9.5.** Pentru platile efectuate Agentia va elibera documente fiscale.

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

**10.1.** Datele personale ale turistului sunt colectate cu scopul de a efectua rezervările pentru serviciile turistice solicitate de acesta, pentru întocmirea biletelor de avion, a cartilor de imbarcare, a voucherelor, asigurarilor de calatorie, documentelor contabile, comunicarea informatiilor legate de rezervarile in curs sau ofertele solicitate si nu sunt si nu vor fi prelucrate ulterior intr-un mod incompatibil cu acest scop.

**10.2.** Datele personale sunt colectate cu respectarea principiului reducerii la minimum a datelor; numele si prenumele, CNP-ul, seria si nr.CI./pasaport, numarul de telefon, adresa de email sunt obligatorii pentru:

efectuarea rezervarilor turistice, emiterea documentelor de calatorie, comunicarea intre parti, raportare la ANAF, conform art. 194 NCPC.

**10.3.** In masura in care datele personale colectate sufera modificari, persoana vizata va informa in termen de 48 de ore operatorul asupra acestor schimbari iar acesta, fara intarziere, va rectifica corespunzator datele pe care le detine.

**10.4.** Dupa colectare, datele personale vor fi pastrate timp de 10 ani, conform obligatiilor legale ce revin operatorului, urmand sa fie sterse dupa trecerea acestei perioade de timp. Pastrarea acestor date se va face in conditii de securitate adecvata, fiind protejate inclusiv impotriva prelucrării neautorizate si ilegale si impotriva pierderii, a distrugerii sau a deteriorării accidentale, fiind luate masuri tehnice si organizatorice corespunzatoare.

## **XI. Dispoziții finale**

**11.1.** Prezentul contract a fost încheiat în două exemplare, câte unul pentru fiecare parte. Copia contractului, semnata si stampilata, transmisa prin email, este valabila si tine loc de original. 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.

**11.2.** Comercializarea pachetelor de servicii turistice se va face în conformitate cu prevederile prezentului contract și cu respectarea prevederilor Ordonanței Guvernului [nr. 107/1999](#), republicată.

**11.3.** Toate unitățile de cazare, precum și mijloacele de transport sunt clasificate de către organismele abilitate ale țării 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.

**11.4.** 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 Ordonanței Guvernului [nr. 107/1999](#), republicată. 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 cunoștință cu privire la condițiile generale de comercializare a pachetelor de servicii turistice, în conformitate cu oferta agenției de turism.

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

**11.6.** Contractul va fi interpretat conform legilor din România.

**Agentia,**

**Turist / Reprezentant Turist**

SC FIRST CLASS TRAVEL SRL

Director Agentie,  
Codruta Feier

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