

# 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.: RO29172640, titulara a Licentei de turism nr. 1305, asigurata in caz de insolvabilitate la FONDUL DE GARANTARE A CAPACITATII FINANCIARE IFN SA, cu polita nr. IAT30/18.01.2022, 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.

### I. Obiectul contractului

**1.1.** Obiectul contractului îl constituie vânzarea de către Agenție a pachetului de servicii turistice înscris în voucher, bilet de odihnă/tratament, bilet de excursie, oferta scrisa sau transmisa pe mail, bon de comanda, alt înscris anexat prezentului contract și eliberarea documentelor de plată și călătorie.

### II. Încheierea contractului

**2.1.** Contractul se încheie, 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, în cel mult 60 de zile calendaristice de la data întocmirii bonului de comandă. 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 de până la 100% din prețul pachetului, în funcție de condițiile ofertei sau de data la care turistul solicită serviciile.

**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.

**2.2.** În cazul în care prezentul contract este pus integral la dispoziția turistului sub formă de catalog, pliant, alte înscrisuri, publicat pe 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.

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

### III. Prețul contractului și modalități de plată

**3.1.** Prețul contractului se compune din costul serviciilor turistice efective, comisionul Agenției și TVA. Dacă prețul nu este specificat în prezentul contract, atunci acesta este specificat în bonul de comandă (dacă există), oferta scrisă fizic sau electronic, 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 în avans.

**3.2.** Modalități de plată:

**3.2.1.** Serviciile se vor achita doar în baza facturii proforme/fiscale emisă de către agentie, cu respectarea condițiilor și a termenelor de plată înscrise în aceasta. Turistul își asumă întreaga responsabilitate pentru plățile care nu respectă aceste condiții. Serviciile se vor achita în moneda înscrisă pe factura. În cazul în care, la cererea turistului, factura emisă de către Agentie va fi exprimată într-o altă monedă, aceasta se va întocmi la cursul BNR din ziua emiterii facturii, la care se adaugă un comision de risc valutar de 2%. Toate comisioanele bancare vor fi suportate de către partea care efectuează transferul bancar.

**3.2.2.** Depășirea termenului de plată determină aplicarea unei penalități de 1% pentru fiecare zi de întârziere, procent aplicat la suma neachitată.

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

### 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 doar dacă consideră necesar. Acceptarea de către turist a ofertei scrise din partea agentiei echivalează cu semnarea unui bon de comanda.

**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, iar o eventuala modificare a unui orar de zbor nu poate fi interpretată ca modificare a sejurului.

**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;
- 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.

**4.7.** 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, modificari de orar sau de itinerar, întâzieri în traficul mijloacelor de transport, defectarea mijlocului de transport, accident, blocaje, lucrări sau reparații pe drumurile publice), neîndeplinirea grupului minim ca urmare a unor renunțări de ultimă oră sau a neobținerii vizelor pentru toți participanții. Agenția nu este răspunzătoare pentru prejudiciile cauzate turistului ca urmare a întâzierilor 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.

**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 nu mai puțin de 3 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 (acolo unde exista aceasta posibilitate);
- 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;
- 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. Agenția poate percepe un comision pentru aceasta asistentă, care însă nu va putea depăși cheltuielile agenției în vederea soluționării situației sau/si taxa de consultanță în valoare de 15 Euro/30 de minute.

## **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 cesioneze 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, doar în cazul în care acest lucru este posibil și doar cu aprobarea expresă a agenției pentru efectuarea modificărilor. 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 costurilor suplimentare apărute cu ocazia acestei cedări.

**5.2.** 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 ocuparea spațiilor de cazare în afara orelor 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/denuța 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 3 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, hotărârea sa de a opta pentru:

- a) rezilierea/denuțarea 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/denuța 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 renunțe la contract și să i se ramburseze toate sumele achitate în virtutea contractului, în termen de 14 zile de la data transmiterii cererii de anulare. În cazuri speciale, rambursarea se poate face în vouchere valorice.

**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 oricărui 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/denuțe unilateral în orice moment, în tot sau în parte, contractul, iar în cazul în care rezilierea/denuțarea unilaterală îi este imputabilă este obligat să despăgubească Agenția pentru prejudiciul creat acesteia, conform prevederilor cap. VI. Despăgubirea se poate ridica la maximum 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 sau a oricăror dintre servicii, aceasta echivalează cu rezilierea/denuțarea 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 transmită în mod corect informațiile personale și să verifice datele înscrise în documentele fiscale și documentele de călătorie eliberate de către Agenție, iar în cazul în care constată neconcordanțe în raport cu serviciile contractate, să informeze Agenția în termen de maxim 2 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 fie prestate direct de către agenția de turism sunt în stricta responsabilitate a fiecărui prestator, 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, dar fara a se limita la: vize, documente, declaratii, documente suplimentare pentru 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 consultarea cu regularitate, inaintea si pe parcursul calatoriei, a site-ului Poliției de Frontieră: [www.politiadefrontiera.ro](http://www.politiadefrontiera.ro) si [www.mae.ro](http://www.mae.ro). În cazul în care turistul nu își respectă obligația de a se informa cu privire la formalitățile necesare în vederea efectuării călătoriei, Agenția este exonerată de orice răspundere în cazul imposibilității efectuării călătoriei.

**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. In cazul in care calatoria include si transport aerian, turistul este obligat să se prezinte la locul imbarcării cu 3 ore inaintea orei de plecare inscrite in documentele de călătorie. 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.

**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 in conformitate cu standardele de clasificare existente in 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 de disponibilitate.

**5.20.** Insotitorul de grup poate efectua modificari ale programului (schimbări de ore, modificarea ordinii desfășurării acestuia), fara a afecta in sa structura serviciilor.

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

**5.22.** Turistul este obligat sa se informeze cu privire la conditiile de calatorie catre tarile de destinatie, sa cunoasca si sa respecte legislatia din tara de destinatie. Informatiile privind conditiile de calatorie si informatiile privind statele pe teritoriul carora, la data încheierii prezentului contract, este decretata stare de urgenta ori când Ministerul Afacerilor Externe din Romania a formulat alerte de calatorie, sub forma de avertismente sau attentionari, sunt publice si pot fi consultate accesând [www.mae.ro](http://www.mae.ro). Neindeplinirea formalitatilor necesare calatoriei nu exonereaza turistul de raspundere, chiar si in cazul in care aceasta survine ca urmare a modificarilor conditiilor de calatorie/deciziilor autoritatilor de la data efectuării rezervării si pana la data efectiva a calatoriei.

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

## **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 conform Anexei 1.

**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 comunicat pentru a achita ratele aferente sau restul de plată sau nu achită contravaloarea serviciilor prin alte mijloace de plată acceptate de către agenție, 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.** / Anexei 1.

**6.3.** Pentru biletele de odihnă și/sau de tratament cumpărate printr-o organizație sindicală/ instituție/ companie multinațională, Agenția va face restituiri numai în baza cererilor de renunțare contrasemnate și ștampilate de reprezentantul acesteia.

**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 sau Anexa 1 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 teritoriul țării, din alte motive ce țin de persoana acestuia.

**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, pericol public, atac terorist, embargou internațional, pandemie, razboi, 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.** Pachetele dinamice sunt constituite din servicii distincte, asamblate într-un pachet la cererea turistului. În cazul în care una dintre componentele pachetului este afectată de modificări, turistul nu va putea opta pentru rambursarea integrală a pachetului. Fiecare serviciu este tratat în mod distinct, iar în situația în care se impune modificarea datelor de plecare/intoarcere sau prelungirea/reducerea sejurului se vor aplica regulile de anulare/modificare pentru fiecare serviciu în parte.

## **VII. Reclamații**

**7.1.** 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 fata locului legate de realizarea pachetului de servicii turistice contractat, ce se va transmite prompt atât Agenției, prin e-mail: [office@firstclasstravel.ro](mailto:office@firstclasstravel.ro), cât și prestatorului de servicii turistice (conducerii hotelului, restaurantului, reprezentanților locali ai turoperatorului). Reclamațiile trebuie înaintate în intervalul de timp în care turistul este cazat în hotel.

**7.2.** Atât Agenția, cât și prestatorul de servicii turistice vor acționa imediat pentru soluționarea sesizării. În cazul în care sesizarea nu este soluționată sau este soluționată parțial, turistul va depune la sediul Agenției o reclamație în scris, în termen de maximum 5 zile calendaristice de la încheierea călătoriei, Agenția urmând ca, în termen de 30 de zile calendaristice, să comunice turistului despăgubirile care i se cuvin, după caz.

## **VIII. Asigurări**

**8.1.** Turistul este asigurat pentru rambursarea cheltuielilor de repatriere și/sau a sumelor achitate de acesta, în cazul insolvenței sau falimentului Agenției, la FONDUL DE GARANTARE A CAPACITĂȚII FINANCIARE IFN SA, cu polita nr. IAT30/18.01.2022; Polita de asigurare se găsește pe site-ul agenției: [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. 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 în calitate de intermediar între turist și asigurator.

## **IX. Documentele**

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

a) voucherul, 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 cu cel puțin 3 zile inainte de plecare (in functie de conditiile si data 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 dupa confirmarea incasarii sumei aferente sejurului. Dovada platii se poate face 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 rezervarile pentru serviciile turistice solicitate de acesta, pentru intocmirea 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, 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 prelucrarii neautorizate sai ilegale si impotriva pierderii, a distrugerii sau a deteriorarii 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 Ordonanta Guvernului nr. nr.2/2018, cu modificarile ulterioare.

In cazul serviciilor contractate electronic sau la distanta, contractul publicat pe site se considera acceptat de catre turist.

**11.2.** Comercializarea pachetelor de servicii turistice se va face în conformitate cu prevederile prezentului contract și cu respectarea prevederilor Ordonanței Guvernului nr.2/2018.

**11.3.** 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.

**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.2/2018. 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**  
**SC FIRST CLASS TRAVEL SRL**

Director Agentie,  
Codruta Feier

**Turist / Reprezentant Turist**

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



## **Anexa 1**

### **Scadente si Penalizari**

**Nume turist:**

**Pachet servicii:**

**Perioada:**

**Valoare totala:**

Scadenta 1: / Valoare:

Scadenta 2: / Valoare:

Scadenta 3: / Valoare:

**Penalizari in caz de anulare:**

Daca nu se specifica altfel in oferta/bon de comanda/factura, în cazul în care turistul renunță din vina sa la pachetul de servicii turistice care face obiectul prezentului contract, penalizările in caz de anulare sunt cele de mai jos:

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

100% din prețul pachetului de servicii, dacă renunțarea se face în intervalul 30-14 zile calendaristice înainte de data plecării;

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;

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.

Fara a exclude conditiile 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.