



CONTRACT DE COMERCIALIZARE A PACHETELOR DE SERVICII TURISTICE

Nr..... din data:

Partile contractante

Societatea Comerciala SC DCR Adventures SRL cu sediul in BUCURESTI, sector 4, Sos. Berceni Nr. 43, Bloc 109, Sc. 1, Et. 5, Ap. 15, Camera 1, cod unic de inregistrare RO38605883 titulara a Licentei de turism nr 7949/ 01.03.2018 pentru Agentia de Turism DCR Adventures, avand polita de asigurare de garantare a platii cheltuielilor de repatriere a turistilor si rambursarea sumelor achitate de turisti pentru achizitionarea serviciilor/pachetelor turistice in cazul neexecutarii integrale sau partiale a serviciilor/pachetelor turistice achizitionate – Nr. **2850 / 07.02.2018** emisa de Societatea de Asigurare GERMAN ROMANIAN ASSURANCE S.A., cu sediul în Str. Emil Garleanu nr. 11, Bl. A8, Sc. 2, Et. 5, Ap. 49 - Sector 3, valabila pana la data de **18.02.2019**, reprezentata prin MIHAL BADEA, in calitate de administrator, denumita in continuare Agentia

si turistul / reprezentantul turistului,
Adresa: Localitate:,
Judet:, Tara:, CNP:,
Telefon:, Email:
au convenit la incheierea prezentului contract.

I. Obiectul contractului

Obiectul contractului il constituie vanzarea de catre Agentie a pachetului de servicii turistice in scris in voucher, bilet de odihna tratament, bilet de excursie, anexat la prezentul contract, si eliberarea documentelor de plata.

II. Incheierea contractului

1. Contractul se încheie după caz in oricare dintre următoarele situații:

a) in momentul semnării lui de către turist, sau prin acceptarea condițiilor contractuale de servicii turistice, inclusiv in cazul celor achiziționate la distanta 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 90% din prețul pachetului sau plata integrală a contravalorii pachetului, în funcție de data la care turistul solicită serviciile.



b)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.

b)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.

2.2. 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.

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

III. Pretul contractului si modalitati de plata

Pretul contractului esteRON si cuprinde costul serviciilor turistice efective, comisionul Agentiei. Avansul este de RON iar plata finala se va face pana la data de*

*Pretul serviciilor turistice, modalitatile si conditiile de plata specifice fiecarei oferte sunt trimise fie telefonic, fie pe email-ul furnizat in cererea de rezervare pe site-ul www.dcradventures.ro

3.2. Modalități de plată:

3.2.1. La încheierea contractului se percepe un avans de% din prețul stabilit sau, după caz, plata integrală a contravalorii pachetului de servicii turistice.

3.2.2. În cazul în care la încheierea contractului s-a perceput un avans, plata finală se va face astfel:

a) pentru serviciile turistice care necesită confirmare din partea prestatorilor, conform termenelor de plată comunicate de Agenție în scris prin bonul de comandă sau alte mijloace de comunicare;

b) pentru serviciile turistice care nu necesită confirmare din partea prestatorilor, după cum urmează:

3.3. Plata serviciilor turistice externe aferente contractului se poate efectua într-o singură monedă, în valuta specificată în contract sau în RON la cursul de referință al BNR din ziua emiterii facturii, la care se poate adauga un procent de risc valutar de 2%.

IV. Drepturile si obligatiile Agentiei

1. 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.
2. 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.
3. 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. 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:

- o a) sa ofere turistului alternative corespunzatoare in vederea continuarii calatoriei turistice fara majorarea pretului, respectiv serviciile turistice oferite sa fie de aceeasi calitate si cantitate;
 - o b) sa restituie turistului sumele ce reprezinta diferenta dintre serviciile turistice achitate si cele efectiv prestate in timpul calatoriei turistice;
 - o c) in cazul in care nu pot fi oferite turistului alternative corespunzatoare sau acesta nu le accepta din motive intemeiate, sa asigure fara costuri suplimentare transportul retur al turistului la locul de plecare ori in alt loc agreat de acesta si, dupa caz, despagubirea pentru serviciile neprestate.
5. Agentia este raspunzatoare pentru buna executare a obligatiilor asumate prin contract, cu exceptia urmatoarelor cazuri:
- o a) cand neindeplinirea sau indeplinirea defectuoasa a obligatiilor asumate prin contract se datoreaza turistului;
 - o 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, inclusiv, dar fără a se limita la: modificarea companiei aeriene, de orar sau de itinerar, întârzieri în traficul mijloacelor de transport, defectarea mijlocului de transport, accident, blocaje, lucrări sau reparații pe drumurile publice), neîndeplinirea grupului minim 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 întârzierilor curselor (inclusiv charter), a pierderii de bagaje și a altor împrejurări care revin exclusiv în sarcina transportatorului în temeiul actelor normative specifice;
6. Agentia are obligatia sa furnizeze in scris turistului, cu 1 zi inainte de data plecarii, urmatoarele informatii:
- o a) orarele, locurile escalelor si legaturile, precum si, dupa caz, locul ce urmeaza sa fie ocupat de turist in fiecare dintre mijloacele de transport incluse in contract;
 - o 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 contractarea organizatorului si/sau a detailistului;
 - o 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.
7. 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.

IV. Drepturile si obligatiile turistului

1. In cazul in care turistul nu poate sa participe la calatoria turistica, acesta poate sa cesioneze contractul unei terte persoane care indeplineste toate conditiile aplicabile pachetului de servicii turistice contractat, cu obligatia de a anunta in scris Agentia cu cel putin 5 zile inaintea datei de plecare. In acest caz Agentia reziliaza contractul cu turistul care cesioneaza contractul si incheie un alt contract cu noul turist. Pentru calatoriile individuale, in cazul in care mijlocul de transport este avionul, transferul poate fi efectuat numai daca exista posibilitatea transferarii locului de zbor. Turistul care cedeaza pachetul sau de servicii, precum si cesionarul sunt responsabili in mod solidar la plata pretului calatoriei si a eventualelor costuri suplimentare aparute cu ocazia acestei cedari.

2. In cazul sejururilor de odihna si/sau de tratament, turistul are obligatia sa respecte programul de acordare a serviciilor in Romania, respectiv: in statiunile de pe litoral, cazarea se face la ora 18,00 a zilei de intrare si se termina la ora 12,00 a zilei inscrite pe voucher ori pe biletul de odihna si/sau de tratament; in statiunile din tara, altele decat cele de pe litoral, cazarea se face incepand cu ora 14,00 a zilei de intrare si se termina cel tarziu la ora 12,00 a zilei urmatoare celei inscrite pe bilet.
3. In cazul in care preturile stabilite in contract sunt majorate cu peste 10%, turistul poate rezilia contractul, avand dreptul la rambursarea de catre Agentie a sumelor platite.
4. Turistul este obligat sa comunice Agentiei, in termen de 1 zi calendaristica de la primirea instiintarii prevazute la cap. III pct. 1, hotararea sa de a opta pentru:
 - o a) rezilierea contractului fara plata penalitatilor; sau
 - o b) acceptarea noilor conditii ale contractului.
5. In cazul in care Agentia anuleaza calatoria turistica inaintea datei de plecare, turistul are dreptul:
 - o a) sa accepte la acelasi pret un alt pachet de servicii turistice de calitate echivalenta sau superioara, propus de Agentie;
 - o b) sa accepte un pachet de servicii turistice de calitate inferioara, propus de Agentie, cu rambursarea imediata a diferentei de pret;
 - o c) sa i se ramburseze imediat toate sumele achitate in virtutea contractului.
6. In toate cazurile mentionate turistul are dreptul sa solicite Agentiei si o despagubire pentru neindeplinirea prevederilor contractului initial, cu exceptia cazurilor in care:
 - o a) anularea s-a facut datorita nerealizarii numarului minim de persoane mentionat in contract, iar Agentia a informat in scris turistul cu cel putin 15 zile calendaristice premergatoare datei plecarii;
 - o 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, in aceasta nefiind incluse suprarezervarile, caz in care responsabilitatea revine companiei aeriene sau hotelului);
 - o c) anularea s-a facut din vina turistului.
7. Turistul are dreptul sa rezilieze in orice moment, in tot sau in parte, contractul, iar in cazul in care rezilierea ii este imputabila, este obligat sa despagubeasca Agentia pentru prejudiciul creat acesteia, cu exceptia cazurilor de forta majora definite conform legii.

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 solicita schimbarea hotelului, structurii camerelor sau a oricarora dintre servicii, aceasta echivalează cu rezilierea contractului, cu aplicarea penalitatilor legale la momentul respectiv, și încheierea unui nou contract.

8. 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.
9. 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.
10. Turistul ia la cunostinta ca serviciile pe care le achizitioneaza fara ca acestea sa faca parte din contractul cu agentia de turism sunt in stricta responsabilitate a prestatorului local, sunt guvernate de legislatia tarii de destinatie, iar agentia de turism nu are nicio responsabilitate asupra prestatiilor in cauza.
11. 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. 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.

12. 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.).
13. 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.
14. 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.
15. 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.

V. Renuntari, penalizari, despagubiri

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 condițiilor specificate de Agenție în oferta trimisă clientului sau pe documentele de călătorie furnizate.

Regulile standard de penalizare/despagubiri în caz de renunțare sunt mai jos:

- o a) 30% din pretul pachetului de servicii, dacă renunțarea se face cu mai mult de 30 de zile calendaristice înainte de data plecării;
 - o b) 80% din pretul pachetului de servicii, dacă renunțarea se face în intervalul 16-30 de zile înainte de data plecării;
 - o c) 100% din pretul pachetului de servicii, dacă renunțarea se face într-un interval mai mic de 16 zile înainte de plecare sau pentru neprezentarea la program.
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. 1**.
3. Pentru biletele de odihnă și/sau de tratament cumparate prin organizații sindicale, Agenția va face restituiri numai în baza cererilor de renunțare contrasemnate și stampilate de reprezentantul organizației sindicale.
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 achitate de Agenție prestatorilor direcți, precum și cheltuielile de operare proprii acesteia.



5. 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.
6. 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.
7. Turistul trebuie sa depuna in scris cererea de renuntare la pachetul de servicii turistice, cu numar de inregistrare la Agentia la care a achitat serviciile. In caz contrar, cererea de renuntare nu este luata in considerare.
8. Agentia va acorda despagubiri in functie de gradul de nerespectare a obligatiilor din contract.
9. Agentia nu raspunde in situatii de greva, conflicte politice si de razboi, catastrofe, de pericol public, atac terorist, embargou international, precum si in cazul in care companiile aeriene stabilesc limite de raspundere. Toate aceste situatii care nu sunt imputabile niciunei parti se considera situatii de forta majora si exonereaza de raspundere Agentia.
10. Toate sumele mentionate la pct. 1 se vor reține de către Agentie din avansul sau prețul total al pachetului de servicii turistice achitat de turist, fără a fi necesară intervenția instanțelor de judecată.

VI. Reclamatii

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, cat si prestatorului de servicii turistice (conducerii hotelului, restaurantului).
2. Atat Agentia, cat si prestatorul de servicii turistice vor actiona imediat pentru solutionarea sesizarii. In cazul in care sesizarea nu este solutionata sau este solutionata partial, turistul va depune la sediul Agentiei o reclamatie in scris, in termen de maximum 2 zile calendaristice de la incheierea calatoriei. Toate plangerile/reclamatii vor fi cercetate si se va oferi un raspuns imediat dupa analizarea completa a situatiei prezentate.

VII. Asigurari

Turistul este asigurat pentru rambursarea cheltuielilor de repatriere si/sau a sumelor achitate de el in cazul insolventitatii sau falimentului Agentiei la Societatea de Asigurare GERMAN ROMANIAN ASSURANCE S.A., cu sediul in Str. Emil Garleanu nr. 11, Bl. A8, Sc. 2, Et. 5, Ap. 49 - Sector 3, Bucuresti, Tel: +4021.321.74.28. Polita Nr. **2850 / 07.02.2018**, valabila pana la **18.02.2019**, este afisata pe pagina web a agentiei de turism www.dcradventures.ro. 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.

VIII. Documentele contractului se constituie ca anexa la acesta si sunt urmatoarele:

- a) bonul de comanda, voucher, bilet de excursie dupa caz;



- b) programul turistic, in cazul actiunilor turistice.
- c) cataloage/pliante/oferte/alte înscrieri/etc. ale Agenției puse la dispoziția turistului, în format tipărit sau pe suport electronic.

IX. Dispozitii finale

1. Prezentul contract a fost incheiat in doua exemplare, cate unul pentru fiecare parte.
2. 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.
3. Contractul poate fi prezentat si sub forma unui catalog, pliant sau alt inscri, 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.
4. 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.
5. 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
6. Contractul va fi interpretat conform legilor din România.

Agentia

DCR Adventures SRL Prin Consultant Turism MIHAI OCULEANU

Semnatura:.....

Turist

Am citit contractul si anexele si am primit un exemplar al acestora.

Semnatura:.....