

## CONTRACT CADRU DE PRESTARI SERVICII TURISTICE

Nr. \_\_\_\_\_ din \_\_\_\_\_

### I. PARTILE CONTRACTANTE:

**1.1. S.C. ETURIA S.R.L.** cu sediul in Piatra Neamt, str. 1 Decembrie 1918, Nr.58, jud. Neamt, avand un Capital Social de 50.000 RON, inregistrata la Oficiul Registrului Comertului sub numarul J27/908/2007, avand CUI nr RO 22067680, avand cont nr. RO85BRDE280SV22577202800 deschis la BRD Piatra Neamt, titulara a Licentei de turism nr. 4478, pentru Agentie de Turism tour operatoare, reprezentata prin dl. Stoica Florin-Sorinel, in calitate de Administrator denumita in continuare **Agentia**,

### 1. 2. TURISTUL/TURISTII:

Domnul \_\_\_\_\_, avand urmatoarele date personale:

**Adresa de domiciliu** \_\_\_\_\_,

**Telefon mobil:** \_\_\_\_\_

**Buletin/carte de identitate:** \_\_\_\_\_, emis de \_\_\_\_\_, la data \_\_\_\_/\_\_\_\_/\_\_\_\_

**Pasaport:** serie: \_\_\_\_\_, valabil pana la data de \_\_\_\_/\_\_\_\_/\_\_\_\_,

**CNP:** \_\_\_\_\_

**E-mail:** \_\_\_\_\_

Doamna \_\_\_\_\_, avand urmatoarele date personale:

**Adresa de domiciliu** \_\_\_\_\_,

**Telefon mobil:** \_\_\_\_\_

**Buletin/carte de identitate:** \_\_\_\_\_, emis de \_\_\_\_\_, la data \_\_\_\_/\_\_\_\_/\_\_\_\_

**Pasaport:** serie: \_\_\_\_\_, valabil pana la data de \_\_\_\_/\_\_\_\_/\_\_\_\_,

**CNP:** \_\_\_\_\_

**E-mail:** \_\_\_\_\_

Avand urmatoarea **adresa de corespondenta:** \_\_\_\_\_, \_\_\_\_\_, -, telefon: \_\_\_\_\_  
denumiti in continuare Turistul/Turistii,

au convenit la incheierea prezentului contract cu respectarea urmatoarelor clauze:

### II. OBIECTUL CONTRACTULUI

**2.1.** Obiectul contractului il constituie vanzarea de catre Agentie a pachetului de servicii turistice, in baza solicitarii Turistului, cu eliberarea facturii, urmata de plata acesteia de catre Turist.

**2.2.** Caracteristicile serviciilor turistice la care se obliga Agentia sunt descrise in Anexa 1, care este parte integranta din prezentul contract.

**2.3.** Conditiiile generale de rezervare si vanzare a biletelor de avion sunt descrise in Anexa 2, care este parte integranta din prezentul contract.

### III. TARIF SI MODALITATI DE PLATA

**3.1.** Tariful contractului este format din:

- Pachet servicii \_\_\_\_\_ conform **Anexei 1**:

- Reducere conform **Anexei 1**

- Taxa viza conform **Anexei 1**:

**TOTAL**

**3.2.** Tariful include comisionul Agentiei si TVA, cu amendamentele urmatoare:

**a)** Pentru **destinatiile UE**, tariful include TVA, conform art 1521, lit.(b), alin.11, Cod Fiscal. Pe factura fiscala apare mentiunea TVA inclus, insa agentiile de turism nu au dreptul de a inscrie TVA-ul in mod distinct.

**b)** Calatoriile in **destinatiile nonUE** sunt scutite de TVA, conform art 1521, alin.5, Cod Fiscal.

**3.3.** Tariful va fi achitat astfel:

Suma de \_\_\_\_\_ pana la data de \_\_\_\_/\_\_\_\_/\_\_\_\_

**3.4.** Facturarea serviciilor se va face in Euro, USD sau LEI. Plata serviciilor se va face in baza facturilor emise de Agentie, in contul bancar indicat de Agentie.

**3.5.** Daca serviciile acordate sunt cotate in Euro sau USD iar facturarea se face in LEI, Agentia va factura aceste servicii la cursul BNR + un comision de 2%, reprezentand diferenta de schimb interbancar la cumparare de valuta. In cazul in care cursul de schimb Euro/LEI sau USD/LEI va creste cu mai mult de 0.5% de la data facturarii pana la data platii, aceasta diferenta se va factura ulterior, iar turistul va fi informat imediat.

**3.6.** In situatia in care unul sau mai multe dintre termenele de plata prevazute in Anexa 1 la contract este depasit, se vor percepe penalitati

de 0,5% pentru fiecare zi de intarziere. Daca plata nu se inregistreaza in contul Eturia in termen de 15 zile de la data scadenta conform Anexei 1, atunci contractul se reziliaza automat, cu perceperea penalitatilor prevazute in aceasta Anexa 1, la care se adauga si penalitatile pentru zilele de intarziere.

**3.7.** Toate documentele de calatorie (vouchere, bilete de avion etc) vor fi inmanate Turistului numai dupa achitarea integrala a contravalorii pachetului de servicii turistice.

**3.8.** Pentru a fi validate voucherele si rezervarile, Turistul trebuie sa trimita acest contract semnat, la Agentie, inainte de data plecarii in calatorie. In cazul in care contractul semnat nu va fi trimis la Agentie, inaintea datei de plecare, aceasta isi rezerva dreptul de a nu valida rezervarile facute pentru Turist.

#### **IV. DREPTURILE SI OBLIGATIILE AGENTIEI**

**4.1.** In cazul in care Agentia este nevoita sa modifice una dintre prevederile esentiale ale contractului, datorita unor evenimente care nu sunt sub controlul ei, are obligatia sa informeze Turistul cu cel putin 15 zile inaintea plecarii.

**4.2.** Agentia poate sa modifice pretul contractului, in sensul majorarii sau micșorarii, dupa caz, numai daca modificarea are loc ca urmare a variatiilor costurilor de transport, a redeventelor si a taxelor aferente serviciilor de aterizare, debarcare/imbarcare in porturi si aeroporturi, ale taxelor si impozitelor care influenteaza in mod direct activitatea prestatorului din tara respectiva, ori ale cursurilor de schimb valutar aferente pachetului de servicii turistice contractat. Pretul biletului de transport nu se mai poate modifica dupa achitarea integrala de catre Turist a pretului acestuia si emiterea biletului. Dupa achitarea integrala a pachetului turistic de catre Turist, pretul acestuia nu mai poate fi modificat.

**4.3.** In situatia de suprarezervare (overbooking) a unui hotel, inainte sau dupa inceperea calatoriei, Agentia de turism este obligata sa ofere o alta varianta de hotel in aceeasi zona sau intr-o zona cat mai apropiata, la aceeasi categorie sau de o categorie superioara fara sa modifice tariful serviciilor.

**4.4.** In cazul in care, dupa inceperea calatoriei, o parte importanta din serviciile turistice prevazute in contract nu este realizata sau Agentia constata ca nu le va putea realiza, aceasta este obligata:

**a)** Sa ofere Turistului alternative corespunzatoare in vederea continuarii calatoriei fara majorarea pretului, respectiv serviciile turistice oferite sa fie de aceeasi calitate si cantitate.

**b)** Sa restituie Turistului sumele ce reprezinta diferenta dintre serviciile turistice achitate si cele prestate efectiv in timpul calatoriei.

**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.

**4.5.** Deasemenea, in cazul anularii pariale sau totale a serviciilor contractate initial din vina Agentiei, aceasta va propune alternative, urmand ca Turistul sa decida daca agreeaza vreuna din alternativele propuse sau solicita restituirea sumei avansate.

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

**a)** Cand neindeplinirea sau indeplinirea defectuoasa a obligatiilor asumate prin contract se datoreaza Turistului.

**b)** In cazul in care autoritatile vamale sau aeroportuare refuza imbarcarea Turistului sau nu ii acorda acestuia permisiunea de intrare sau de iesire dintr-o tara si nu i se pot imputa Agentiei costurile suplimentare generate de aceasta situatie.

**c)** Cand neindeplinirea obligatiilor se datoreaza unor imprejurari sau circumstante anormale si imprevizibile, independente de vointa Agentiei sau a prestatorilor de servicii si ale caror consecinte nu au putut fi evitate in ciuda oricaror eforturi depuse, inclusiv a unor situatii de forta majora care intervin inainte sau dupa inceperea calatoriei: modificari de orar sau de itinerar si intarzieri in traficul mijloacelor de transport, schimbări de aeroport sau de program, datorate miscarilor politice, grevelor, calamitatilor naturale, etc. In aceste cazuri Agentia va depune toate eforturile pentru depasirea situatiilor ivite, dar nu poate fi facuta raspunzatoare pentru suportarea unor cheltuieli suplimentare aferente. Costurile suplimentare induse de aceste modificari, ii revin exclusiv Turistului.

**4.7.** Agentia nu poate fi facuta raspunzatoare de pierderea bagajelor sau a obiectelor personale ale Turistului (indiferent de cauza)..

**4.8.** Exista unele destinatii adventure sau nature explorer, care includ parcuri nationale, rezervatii naturale sau zone cu clima extrema (safarii, croaziere, incursiuni dincolo de cercurile polare, catarari, alpinism, dar fara caracter limitativ), in care desi vor fi facute toate eforturile pentru mentinerea programului stabil, acesta poate fi modificat chiar dupa stabilirea itinerarului final, datorita reglementarilor autoritatilor parcurilor nationale, aparitiei unor conditii meteo nefavorabile (inchiderea unor trasee datorata sezonului ploios sau migrarii ghetarilor, inundatii, alunecari de teren, etc.), blocarii unor zone de trekking, hiking sau safari, migratiei animalelor, sau datorita unor situatii generate de companii aeriene locale sau de catre hotelierii din zona respectiva. Noul itinerar va fi adus la cunostinta Turistului imediat ce apar noile schimbări.

**4.9.** In cazul calatoriilor de grup organizate de catre Eturia, numite Circuit de Grup cu Insoitor, compania va trimite un reprezentant al sau, care va insoti grupul de turisti si va supraveghea bunul mers al vacantei in numele companiei, asigurandu-se ca programul se desfasoara conform specificatiilor din Anexa 1. Insoitorul de grup Eturia ofera turistilor participanti asistenta in situatii de urgenta, asigura interfata cu partenerii locali, face traducerea prezentarilor oferite de catre ghidul local si comunica informatii cu privire la itinerarii, ori excursii optionale. El nu are atestarea legala si nici calificarea unui ghid turistic.

**4.10.** Insoitorul de grup poate modifica la fata locului programul circuitului pe zile, inclusiv ordinea in care se viziteaza obiectivele turistice, in functie de anumite conditii obiective (conditii meteo nefavorabile, etc.), dar fara a se afecta structura generala a programului.

**4.11.** Agentia are obligatia sa furnizeze in scris Turistului, cu minim 2 zile inainte de data plecarii, urmatoarele informatii:

**a)** Orarele, locurile escalelor si legaturile, precum si, daca este posibil, locul ce urmeaza sa fie ocupat de Turist in fiecare dintre mijloacele de transport incluse in contract;

**b)** Denumirea, sediul/adresa, numerele de telefon si de fax ale reprezentantei locale a organizatorului si/sau a detailistului ori, in lipsa acestora, un numar de apel de urgenta care sa-i permita contactarea organizatorului si/sau a detailistului;

**c)** Pentru calatoriile minorilor neinsotiti de parinti, informatii care sa permita parintilor stabilirea unui contact direct cu copilul sau cu responsabilul de la locul cazarii copilului.

**4.12.** Clasificarea pe stele a unitatilor de cazare este cea atribuita oficial de catre ministerele de resort ale tarilor respective si ca atare, respecta normativele locale. Agentia nu poate fi facuta responsabila de standardele acestor clasificari sau de atribuirea necorespunzatoare a numarului de stele.

**4.13.** Distribuirea camerelor la hotel se face la receptie si orice problema legata de amplasarea sau aspectul camerei se rezolva de catre Turist direct la receptie, asistat dupa caz, fie de reprezentantul local al Agentiei, fie telefonic la numarul de urgente.

**4.14.** Specificatiile suplimentare mentionate de Turist (pat matrimonial, camere de fumatori/nefumatori, balcon, etc.), sunt mentionate in rezervare si pe vouchere, inasa acestea depind de disponibilitatea din momentul in care se face check-in la hotel, iar acordarea lor nu poate fi garantata.

## V. DREPTURILE SI OBLIGATIILE TURISTULUI

**5.1.** In cazul in care Turistul nu poate sa participe la calatorie, acesta poate sa ceseze 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 ceseaza 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 si numai in baza agreamii schimbarii de nume de catre compania aeriana. Turistul care cedeaza pachetul de servicii, precum si cesionarul sunt responsabili in mod solidar la plata pretului calatoriei si costurilor suplimentare aparute cu ocazia acestei cedari.

**5.2.** 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.

**5.3.** Turistul este obligat sa comunice Agentiei, in termen de 5 zile calendaristice de la primirea instiintarii prevazute la art. 4.1, hotararea sa de a opta pentru:

- a) Rezilierea contractului fara plata penalitatilor, sau
- b) Acceptarea noilor conditii ale contractului.

**5.4.** In cazul in care Agentia anuleaza calatoria inaintea datei de plecare, Turistul are dreptul:

- a) Sa accepte la acelasi pret un alt pachet de servicii turistice de calitate echivalenta sau superioara, propus de Agentie.
- b) Sa accepte un pachet de servicii turistice de calitate inferioara, propus de Agentie, cu rambursarea imediata a diferentei de pret.
- c) In cazul in care variantele a) sau b) nu sunt acceptabile, sa i se ramburseze imediat toate sumele achitate in virtutea contractului.

**5.5.** In toate cazurile mentionate la art. 5.4, Turistul are dreptul sa solicite Agentiei si o despagubire pentru neindeplinirea prevederilor contractului initial, cu exceptia cazurilor in care:

- 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.
- b) Anularea s-a datorat unui caz de forta majora (circumstante imprezibile, 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).
- c) Anularea s-a facut din vina Turistului.

**d)** In cazul ofertelor de tip last minute si a ofertelor speciale, care tin de oferte cu disponibilitate limitata, ale companiilor de zbor sau ale hotelierilor, daca din momentul confirmarii catre Turist, pana in momentul rezervarii efective (ulterior platii pachetului de catre Turist), nu mai sunt disponibilitati. In acest caz, Agentia se obliga sa returneze integral suma achitata de catre Turist.

**5.6.** Daca dupa incheierea contractului, Turistul solicita schimbarea hotelului, structurii camerelor sau a oricarora dintre servicii, acesta echivaleaza cu rezilierea contractului, cu aplicarea penalitatilor legale la momentul respectiv si incheierea unui alt contract. In cazul in care ambele parti sunt de acord cu aceste schimbari, se va incheia un act aditional in care vor fi specificate noile conditii.

**5.7.** Turistul are dreptul sa rezilieze contractul in orice moment, in tot sau in parte, cu respectarea clauzelor de penalizare prevazute in **Anexa 1**, care face parte integranta din prezentul contract. Penalizarile se pot ridica pana la 100% din valoarea pachetului turistic.

**5.8.** Turistii sunt obligati, sa verifice cu atentie toate actele eliberate; sa achite suma convenita a excursiei conform indicatiilor Agentiei de turism si sa retina informatiile referitoare la plecare, precum si indicatiile verbale ale reprezentantului Agentiei.

**5.9.** Fiecare Turist este raspunzator personal pentru respectarea prevederilor serviciilor pasapoarte, vamale, sanitare, etc. ale tarii in care calatoreste. Cetatenii straini trebuie sa se informeze asupra obligativitatii vizelor la consulatele si ambasadele tarilor in care vor sa calatoreasca.

**5.10.** Turistul este obligat sa prezinte la reprezentantul local din tara de destinatie sau, dupa caz, 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.

**5.11.** Acolo unde este cazul, in locatia de destinatie, Turistul este obligat sa achite la receptia unitatii hoteliere taxa de statie, taxa de salubritate, precum si alte taxe locale, fara a putea pretinde despagubiri sau returnarea sumelor de la Agentie. Turistul va achita aceste sume numai in cazul in care taxele respective nu au fost incluse in pretul pachetului.

**5.12.** Turistul ajuns la destinatie este obligat sa sesizeze toate greselile si neconcordantele fata de serviciile comandate imediat dupa constatarea lor, pe loc, in scris, atat reprezentantului local al Agentiei, cat si direct prestatorului local de servicii (dupa caz) si deasemenea trebuie sa i se confirme, in scris, preluarea reclamatii. Reclamatii ulterioare nu vor fi luate in considerare. In cazul in care Turistul nu poate face aceasta sesizare intr-o limba de circulatie internationala, o va face in limba romana si o va data, urmand ca reprezentantul local al Agentiei sa-i trimita acesteia documentul prin fax/e-mail, iar dupa traducere, Agentia il va trimite la reprezentantii sai locali, pentru a fi solutionat.

**5.13.** Majoritatea unitatilor de cazare au introdus (si au impus pe plan international) sistemul ca turistului sa i se solicite la check-in un card de credit (pe care pot bloca o anumita suma) sau o suma cash, ca o garantie de plata a serviciilor suplimentare neacoperite de voucher, ce pot fi achizitionate in unitatea respectiva (consumatie restaurant, room-service, servicii SPA, etc.). Turistul este obligat sa verifice cu atentie nota de plata inaintea semnarii acesteia si sa nu accepte sub nici o forma plata unor taxe si servicii deja specificate in voucher, orice reclamatie ulterioara nu va fi luata in considerare. Suma blocata pe acest card, ca si perioada in care se face deblocarea ei, depinde de politica unitatii de cazare respective, iar Agentia nu poate fi facuta in nici un fel responsabila de acest lucru.

**5.14.** Daca in timpul calatoriei Turistul nu mai doreste sa beneficieze de serviciile achitate sau renunta la unele dintre ele, nu mai poate cere despagubiri. Turistul trebuie ca, in cazul planificarii legaturilor, a concediilor, a intalnirilor de afaceri etc., sa ia in considerare posibilitatea unor intarzieri considerabile. Modificarea orarului de zbor in mod imprezibil, nu poate reprezenta motiv de reziliere a contractului din partea Turistului.

**5.15.** Turistul este obligat sa respecte locul, data si ora plecarii, orele de intalnire cu ghizii locali, pe tot parcursul desfasurarii excursiei. In caz contrar, toate cheltuielile care decurg din nerespectarea celor de mai sus vor fi suportate exclusiv de catre Turist. Daca anularea unor servicii a intervenit datorita modificarii imprezibile a orarului de zbor, Turistul nu este indreptatit sa ceara despagubiri Agentiei, ci doar Companiei aeriene care a efectuat zborul, conform Conditiiilor generale de rezervare si vanzare a biletelor de avion, din **Anexa 2**.

**5.16.** Pe durata deplasarii in strainatate, Turistul este de acord sa achite pe loc, reprezentantului local al Agentiei, orice serviciu solicitat care nu este inclus in programul turistic, conform **Anexei 1** care cuprinde programul detaliat (ex: schimbarea camerelor de hotel, tururi optionale etc.).

**5.17.** In cazul in care Turistul incheie o asigurare legata de calatoria pe care urmeaza sa o efectueze, are obligatia de a cita conditiile in care acorda aceste servicii, iar Agentia nu poate fi facuta responsabila in cazul in care Turistul nu a respectat clauzele prevazute de compania de asigurari. Relatia contractuala este una directa intre Turist si compania la care a efectuat respectiva asigurare.

**5.18.** In cazul in care numele, prenumele sau adresa Turistului se modifica, acesta este obligat sa trimita Agentiei, un document oficial care sa ateste aceasta schimbare, urmand ca aceasta sa realizeze un act aditional la acest contract, in care sa se specifice acest lucru.

## **VI. CALATORIA MINORILOR**

**6.1.** Copiii sub 18 ani care calatoresc singuri sau doar cu unul dintre parinti, vor trebui sa prezinte autoritatilor vamale acordul ambilor parinti sau al celui care nu-i insoteste (dupa caz), autentificat la notariat.

**6.2.** In cazul in care calatoria implica si eliberarea unui bilet de avion, se vor urma prevederile din Anexa 2, Conditile generale de rezervare si vanzare a biletelor de avion.

**6.3.** Daca minorul are varsta de pana la 14 ani, contractul se efectueaza si se semneaza de catre parinti, ca reprezentanti legali al minorului, sau de catre parintele caruia i s-a incredintat minorul, in cazul in care parintii sunt divortati.

**6.4.** Daca minorul a implinit varsta de 14 ani, acesta semneaza contractul alaturi de catre parinti, ca ocrotitori legali al minorului, care il asista pe acesta si ii incuviinteaza actele, sau de catre parintele caruia i s-a incredintat minorul, in cazul in care parintii sunt divortati.

**6.5.** In cazul in care parintii sunt divortati, pentru calatoria minorului sunt necesare urmatoarele documente:

**a)** Hotararea judecatoreasca de incredintare a minorului, definitiva si irevocabila, in cazul in care minorul este insotit de parintele caruia i-a fost incredintat;

**b)** Hotararea judecatoreasca de incredintare a minorului, definitiva si irevocabila si declaratia notariala privind acordul din partea parintelui caruia i s-a incredintat minorul (sau cel putin declaratia notariala), daca minorul este insotit de catre celalalt parinte (caruia nu i s-a incredintat minorul);

**c)** Hotararea judecatoreasca de incredintare a minorului, definitiva si irevocabila si o declaratie notariala privind acordul din partea parintelui caruia i s-a incredintat minorul, privind insotirea copilului de catre o alta persoana majora, in cazul in care minorul calatoreste fara a fi insotit de parinti.

## **VII. RENUNTARI, PENALIZARI, DESPAGUBIRI**

**7.1.** Turistul trebuie sa depuna in scris cererea de renuntare la pachetul de servicii turistice, personal cu numar de inregistrare la Agentie, prin scrisoare recomandata cu confirmare de primire, sau prin fax la numerele de telefon 021/2220193 sau 0233/228849. Cererea de renuntare se considera a fi primita in prima zi lucratoare ulterioara confirmarii primirii scrisorii recomandate, respectiv primirii faxului.

**7.2.** In cazul in care Turistul renunta din vina sa la pachetul de servicii turistice care face obiectul prezentului contract, el datoreaza Agentiei penalizari conform **Anexei 1**, care face parte integranta din prezentul contract.

**7.3.** Penalizarile din **Anexa 1** 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, daca este intors de la granita de catre Politia de Frontiera sau in orice alta situatie datorata Turistului.

**7.4.** In cazul in care o ambasada refuza sa acorde viza de intrare pentru efectuarea pachetului de servicii, Turistului i se vor retine toate taxele achitate de Agentie prestatorilor directi, precum si cheltuielile de operare proprii acesteia, conform **Anexei 1**.

**7.5.** In cazul in care Turistului i se solicita direct de catre furnizor, plata unor servicii care erau incluse in serviciul turistic, este obligat sa contacteze de urgenta Agentia pentru clarificarea situatiei. In cazul in care Agentia nu a fost contactata imediat la numarul de urgenta, aceasta nu poate fi facuta raspunzatoare de rambursarea acestor sume.

**7.6.** 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, care nu pot fi imputate Agentiei.

**7.7.** Contractul se poate rezilia in mod unilateral de catre Etura, in situatia **art. 3.6**.

## **VIII. TRANSPORTUL**

**8.1.** Toate zborurile intermediare de Agentie sunt operate de catre companii aeriene autorizate, in conformitate cu reglementarile internationale in vigoare ale transportului aerian, iar orarul de zbor este cel stabilit de catre companiile aeriene.

**8.2.** Reglementarile legate de Conditile generale de rezervare si vanzare a biletelor de avion sunt prevazute in Anexa 2, care este parte integranta din prezentul contract.

**8.3.** Toate tururile si transferurile, atat pe apa cat si pe uscat, se realizeaza de catre conducatori auto/companii de transport autorizate si acreditate in acest sens, care respecta standardele internationale de siguranta in vigoare.

**8.4.** Vehiculele folosite pentru aceste tururi si transferuri respecta standardele producatorului, sunt asigurate si echipate cu centuri de siguranta pentru pasageri, respectiv veste de salvare pentru transportul pe apa.

## **IX. RECLAMATII**

**9.1.** In cazul in care Turistul este nemulțumit de serviciile turistice primite, are obligatia de a intocmi imediat, o sesizare in scris, clar si explicit, cu privire la deficiente constatate la fata locului, legate de realizarea pachetului de servicii turistice contractat, ce se va transmite prompt atat Agentiei, cat si reprezentantului local al Agentiei, sau dupa caz, direct prestatorului local de servicii turistice (conducerii hotelului, restaurantului, etc.) si deasemenea trebuie sa i se confirme, in scris, preluarea reclamatilor. In cazul in care turistul nu poate face aceasta sesizare intr-o limba de circulatie internationala, o va face in limba romana si o va data, urmand ca reprezentantul local al Agentiei sa-i trimita acesteia documentul prin fax/e-mail, iar dupa traducere, Agentia il va trimite la reprezentantii sai locali, pentru a fi solutionat.

**9.2.** Atat Agentia, cat si reprezentantul local al acesteia 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 5 zile calendaristice de la incheierea calatoriei, Agentia urmand sa comunice Turistului opinia sa si cuantumul eventualelor despagubiri in termen de 30 de zile calendaristice.

## **X. ASIGURARI**

**10.1.** Turistul este asigurat pentru rambursarea sumelor achitate de el, in cazul insolabilitatii sau falimentului Agentiei, la Societatea de Asigurare OMNIASIG VIG SA din Piatra Neamt, Piata Stefan cel Mare, Nr. 16, M2, Jud. Neamt, telefon/fax: 0233 217 690/0233 227 549.

**10.2.** Facultativ, Turistul are posibilitatea incheierii unor contracte de asigurare suplimentare:

**a)** Aceste contracte pot fi de mai multe tipuri: exista polite de asigurare care acopera taxele de transfer si taxele de repatriere in caz de accidente, boala sau deces, asigurari medicale, asigurari pentru bagaje, asigurari storno, etc.

**b)** Contractul de asigurare se incheie exclusiv intre Turist si Compania de Asigurari. Turistul isi poate contracta asigurarea si in cadrul

Agentiei de la care a achizitionat pachetul de servicii turistice, in sa orice solicitari sau sesizari vor fi trimise direct Companiei de Asigurari, Agentia nefiind decat un intermediar si nu poate fi facuta in nici un fel responsabila.

#### **XI. DOCUMENTELE CONTRACTULUI**

11.1. Se considera ca fiind parte integranta din prezentul contract:

- a) Voucherele;
- b) Biletul de avion;
- c) **Anexa 1** ce cuprinde programul detaliat al pachetului turistic, serviciile incluse si penalizarile datorate in caz de anulare;
- d) **Anexa 2** ce cuprinde reglementari legate de rezervarea si vanzarea biletelor de avion.

#### **XII. DISPOZITII FINALE**

12.1. 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.

12.2. Litigiile derivand din nerespectarea clauzelor contractuale se vor solutiona pe cale amiabila. In cazul in care acest lucru nu va fi posibil se va apela la instanțele judecatoresti, competenta revenind instantei de la sediul Agentiei.

12.3. Contractul intra in vigoare la data semnarii de catre ambele parti si este valabil pana la terminarea perioadei pentru care s-au solicitat serviciile.

12.4. Prezentul contract a fost incheiat astazi \_\_\_\_/\_\_\_\_/\_\_\_\_\_, in doua exemplare, cate un exemplar pentru fiecare parte.

**Agentia,**  
**S.C. ETURIA S.R.L.**  
**STOICA FLORIN-SORINEL**  
Administrator

**Turistii,**

Beneficiari