

**CONTRACT-CADRU**

de comercializare a pachetelor de servicii turistice:

Nr..... din.....

**BON DE COMANDA**

Nr.....din.....

TURISTUL/REPREZENTANTUL TURISTULUI,

<b>NUME, PRENUME</b>	
<b>ADRESA</b>	
<b>Cod numeric personal</b>	
<b>Carte de identitate</b>	
<b>DATE CONTACT (telefon, e-mail)</b>	

SOLICITAM URMATOARELE SERVICII

<b>DENUMIRE PACHET</b>	
<b>DATA PLECARE</b>	
<b>LOC PLECARE</b>	
<b>DETALII TURISTI</b>	
<b>SERVICII INCLUSE</b>	
<b>CONDITII SPECIALE MODIFICARE / ANULARE</b>	
<b>OBSERVATII PACHET</b>	
<b>TOTAL PRET</b>	
<b>ASIGURARE STORNO</b>	
<b>Organizator program:</b>	

<b>Plata</b>	<b>Suma</b>	<b>Data platii</b>
<b>Avans</b>		
<b>Restul de plata</b>		

IN CAZUL IN CARE TURISTUL NU PRIMESTE CONFIRMAREA REZERVARII IN CEL MULT 60 DE ZILE DE LA DATA SEMNARII BONULUI DE COMANDA, SE CONSIDERA CA VOIAJUL NU A FOST REZERVAT SI ARE DREPTUL LA RAMBURSAREA SUMELOR PLATITE (INCLUSIV COMISIONUL AGENTIEI).

TURIST REPREZENTANT .....

DECLAR PE PROPRIA RASPUNDERE CA REPREZENTANT CU PUTERI DE PLINE IN CONDITIILE PREZENTULUI CONTRACT TOTI TURISTII INSCRISI IN BONUL DE COMANDA SI SEMNEZ PREZENTUL ATAT IN NUMELE MEU CAT SI IN NUMELE ACESTORA.

AM PRIMIT UN EXEMPLAR DIN CONTRACT.

AGENTIA, SC Z TOUR SRL

TURISTUL (nume, prenume, semnatura)

## CONTRACT-CADRU

de comercializare a pachetelor de servicii turistice:

Nr..... din.....



**SEMNATURA AGENTULUI DE TURISM**

**SEMNATURA TURISTULUI**

### OBSERVATII:

1. Pentru serviciile de cazare achizitionate, agentia nu este raspunzatoare de amplasarea camerelor in hotel, cu exceptia cazurilor cand acest lucru este specificat clar in rezervare si exista tarify special pentru anumite tipuri de camere. In rest, hotelul isi pastreaza dreptul de a distribui turistii in camere, la check-in.
2. Pentru excursiile optionale la care turistii se inscriu la fata locului si nu prin intermediul agentie Z Tour, orice nelamuriri / reclamatii trebuie adresate direct catre biroul la care s-a efectuat inscrierea.
3. Agentia NU este raspunzatoare de eventuale probleme cu privire la documentele de calatorie ale turistilor (pasapoarte, vize etc)
4. In ceea ce priveste tarifele pentru transport aerian, taxele de aeroport se pot modifica de catre compania aeriana, aceste eventuale modificari fiind suportate de catre client.
5. In cazul in care exista modificari de orar de zbor (intarzieri la avion in ziua calatoriei, iar turistii sunt anuntati in aeroport), acestia au obligatia de a comunica agentiei modificarea de orar de zbor – pentru a putea fi transmise mai departe aceste informatii – pentru indeplinirea corecta a serviciilor anexe (ex : transfer aeroport – hotel – aeroport ; late check-in la cazare etc)
6. In cazul unor nereguli in prestarea serviciilor la destinatii, turistii au obligatia de a instiinta agentia inca de pe perioada sejurului.
7. In situatia in care serviciile nu sunt achizitionate sub forma de « inclusive Tour » (adica serviciile sunt contractate separat, avand fiecare tariful aferent) acestea se supun unor reguli de rezervare / modificare / anulare diferite. In acest caz tariful fiecarui serviciu este prezentat explicit si in mod separat in contract si factura. Modificarea sau anularea unui serviciu nu implica automat aceleasi conditii si la restul serviciilor achizitionate.
8. Turistii sunt obligati sa informeze agentia despre numele exacte detinute in momentul calatoriei. Nu ne asumam raspunderea pt rezervari efectuate pe numele curent, in situatia in care turistul isi modifica numele ulterior rezervarii, si pana la data calatoriei. (atentie: companiile aeriene de linie NU permit modificarea numelor dintr-o rezervare!!! De asemenea la cazare este posibil ca in urma modificarilor de nume sa se piarda eventuale reduceri gen early booking, etc. Pentru orice modificare d enume este posibil sa apara taxe suplimentare la pachet – taxe pentru care raspunzator este turistul, in situatia in care nu a informat agentia in momentul incheierii contractului).
9. In cazul calatoriilor cu avionul (cu exceptia curselor charter) – turisti au obligatia de a verifica cu 24 ore inainte de calatorie orarul de zbor (companiile aeriene au dreptul de a modifica orarul de zbor, nefiind obligate in despagubirea turstilor care nu au verificat informatiile respective).
10. In cazul calatoriilor care implica transfer aeroport – hotel – aeroport turistii au obligatia de a se informa despre modalitatea de efectuare a transferului (la sosire sa respecte instructiunile intocmai permise de la agentie referitoare la punctul de intalnire / preluare etc; iar la retur, turistii au obligatia de a verifica cu o zi inainte de data intoarcerii ora si locul de preluare pentru transferul de la hotel la aeroport –informatiile fie le primes turistii in camera, in scris fie le gasesc la receptia hotelului, fie le confirma telefonic, la numarul de telefon in scris pe voucherul de transfer. Atentie! Agentie nu isi asuma raspunderea pentru neefectuarea acestui serviciu daca turistii nu au verificat informatia cu 24 ore inainte de retur.

## ANEXA 1

### NOTIFICARE PRIVIND PROTECTIA DATELOR PERSONALE

Conform cerintelor Legii nr 677/2001 pentru protectia persoanelor cu privire la prelucrarea datelor cu caracter personal si libera circulatie a acestor date, modificata si completata si ale Legii 506/2004 privind prelucrarea datelor cu caracter personal si protectia vietii private in sectorul comunicatiilor electronice SC Z TOUR SRL, are obligatia de a administra in conditii de siguranta si numai pentru scopurile specificate datele personale pe care ni le furnizati despre dumneavoastra ori o alta persoana.

Scopul colectarii datelor este emiterea biletelor de avion si furnizarea de servicii turistice.

Sunteti obligat sa furnizati datele, acestea fiind necesare pentru finalizarea rezervarilor de bilete avion si servicii turistice.

Informatiile inregistrate sunt destinate utilizarii de catre operator si sunt comunicate numai Companiilor Aeriene respectiv unitatilor de cazare.

Conform Legii 677/2001, beneficiati de dreptul de acces, de interventie asupra datelor, dreptul de a nu fi supus unei decizii individuale si dreptul de a va adresa justitiei. Totodata , aveti dreptul sa va opuneti prelucrarii datelor personale care va privesc si sa solicitati stergerea datelor. Pentru exercitarea acestor drepturi, va puteti adresa cu o cerere scrisa, datata si semnata, d-nei Tulai Bianca Ioana, mail office@ztour-travel.ro, tel/fax 0264-597577. De asemenea va este recunoscut dreptul de a va adresa ANSPDCP sau justitiei. Daca unele din datele dumneavoastra sunt incorecte, va rugam sa ne informati cat mai curand posibil

SC Z TOUR SRL este inregistrata ca operator de date personale la Autoritatea Nationala de Supraveghere a Prelucrarii Datelor cu Caracter Personal (A.N.S.P.D.C.P.), avand numar in Registrul General 0012527/18.05.2016.

**AGENTIA, SC Z TOUR SRL**

**TURISTUL (nume, prenume, semnatura)**

**CONTRACT-CADRU**  
de comercializare a pachetelor de servicii turistice:  
Nr.....din.....



**ANEXA 2**

**AGENTIA, SC Z TOUR SRL**

**TURISTUL (nume, prenume, semnatura)**

**CONTRACT**

de comercializare a pachetelor de servicii turistice:

Nr.....din.....

**Partile contractante**

Societatea Comerciala Z TOUR SRL, cu sediul in Cluj-Napoca, str Dorobantilor, nr. 33-35-37, cod 40609, numar de inregistrare la registrul comertului J12 /283/2002, cod de inregistrare fiscala RO14457429, cont bancar LEI RO59BTRL01301202565700XX/EURO RO08BTRL01304202565700XX deschis la Banca Transilvania, titulara a Licentei de turism nr. 2298, pentru Agentia de Turism Z TOUR cu sediul Cluj-Napoca, str Dorobantilor, nr. 33-35-37, cod 40609, tel 0264-592121, 0364-103265, tel/fax 0264-597577, e-mail office@ztour-travel.ro, Tel de urgenta +40-725-541115 reprezentata prin ec. Ioana Tulai, in calitate de Director Agentie denumita in continuare Agentia,

si turistul/reprezentantul turistului,

<b>NUME, PRENUME/DENUMIRE</b>	
<b>ADRESA</b>	
<b>CNP/CUI</b>	
<b>Serie/nr CI</b>	
<b>DATE CONTACT</b>	

**I. Obiectul contractului**

**1.1.** Obiectul contractului îl constituie vanzarea de catre Agentie a pachetului de servicii turistice in scris în bon de comandă, voucher, bilet de odihna, tratament, bilet de excursie, alt in scris anexat prezentului contract si eliberarea documentelor de plata si calatorie.

**II. Încheierea contractului**

**2.1.** Contractul se încheie, după caz, în oricare din următoarele situatii:

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

**12.** în momentul în care turistul primește confirmarea scrisă a rezervării de la Agentie, în cel mult 60 de zile calendaristice de la data întocmirii bonului de comandă. Este responsabilitatea agentiei 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, Agentia poate solicita un avans stabilit procentual din pretul pachetului, conform bonului de comandă, sau plata integrală a contravalorii pachetului, în functie de data la care turistul solicită serviciile.

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

**2.** În cazul în care continutul bonului de comandă diferă de continutul confirmării călătoriei turistice primite în scris de la Agentie 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 si are dreptul la rambursarea imediată a tuturor sumelor deja plătite;

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

**2.2.** În cazul în care prezentul contract este pus integral la dispozitia turistului sub formă de catalog, pliant, alte înscrisuri, site-ul Agentiei sau alte mijloace de comunicare electronică (e-mail, fax etc.), obligatia de informare a turistului este considerată îndeplinită prin înscrierea acestei informatii în oricare dintre documentele de călătorie sau documentele fiscale furnizate de Agentie, 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 contine clauzele prevăzute la art. 12 alin. (2) din Ordonanta 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.

**Pretul contractului si modalități de plată**

**3.1.** Pretul contractului este specificat în bonul de comandă (dacă există), alte documente de călătorie, cataloage, pliante, alte înscrisuri puse la dispozitie turistului, site-ul Agentiei, alte mijloace de comunicare electronică si/sau pe factură.

**3.2.** Modalități de plată:

**3.2.1.** La încheierea contractului se percepe un avans de:

Plata	Suma	Data platii
Avans		

din pretul 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:

AGENTIA, SC Z TOUR SRL

TURISTUL (nume, prenume, semnatura)

# CONTRACT

de comercializare a pachetelor de servicii turistice:

Nr.....din.....



- a) pentru serviciile turistice care necesită confirmare din partea prestatorilor, conform termenelor de plată comunicate de Agentie 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:

Plata	Suma	Data platii
Restul de plata		

**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.

În situația în care turistul sau reprezentantul turistului nu achită contravaloarea pachetului conform termenelor din contract, agentia are dreptul să anuleze rezervarea pachetului de servicii, fără a avea obligația returnării contravalorii sumelor achitate până în acel moment. În caz de neplată a pretului la termenele stabilite, dacă nu alege să anuleze rezervarea pachetului de servicii, Agentia are dreptul la penalități de întârziere în cuantum de 0,5% din valoarea scadentă și neachitată la termen, aplicate pentru fiecare zi de întârziere până la data plății integrale a debitului și penalităților deja cumulate, valoarea penalităților putând depăși valoarea debitului.

## IV. Drepturile și obligațiile Agentiei

**4.1.** Agentia 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 agentiei 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 agentiei de turism sau în cazul în care există deja confirmare asupra rezervării din partea altor prestatori, Agentia poate furniza turistului un bon de comandă, dacă 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, Agentia 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 componentă și asigurarea transportului pe cale aeriană, transportatorul aerian, fără a cere acordul agentiei de turism care derulează programul turistic, are dreptul de a modifica orele de zbor. Prin urmare, Agentia 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 turistii 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 tin 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.** Agentia poate modifica pretul contractului în sensul majorării sau micșorării, după caz, arătând totodată modul de calcul al majorărilor sau micșorărilor de pret 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. Preturile 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 Agentia constată că nu le va putea realiza, aceasta este obligată:

a) să ofere turistului alternative corespunzătoare în vederea continuării călătoriei turistice fără majorarea pretului, 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.** Agentia 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 Agentia, nici prestatorii de servicii nu le puteau prevedea sau evita, inclusiv, dar fără a se limita la: modificarea companiei aeriene, de

AGENTIA, SC Z TOUR SRL

TURISTUL (nume, prenume, semnatura)

## CONTRACT

de comercializare a pachetelor de servicii turistice:

Nr.....din.....



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;

**c)** când neîndeplinirea obligațiilor se datorează unui tert care nu are legătură cu furnizarea serviciilor prevăzute în contract, iar cauzele care au determinat neîndeplinirea obligațiilor au un caracter imprezvizibil 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 15 zile înaintea plecării sau, în cazuri excepționale, cu 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;

**b)** denumirea, sediul/adresa, numerele de telefon și de fax, adresele de e-mail ale reprezentantei locale a organizatorului și/sau a detaliistului ori, în lipsa acestora, un număr de apel de urgență care să îi permită contactarea organizatorului și/sau a detaliistului;

**c)** pentru călătoriile minorilor neînsoțiti 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.

### 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 alte persoane care îndeplinește toate condițiile aplicabile pachetului de servicii turistice contractat, cu obligația de a anunța în scris Agenția cu cel puțin 5 zile înainte de data de plecare. În acest caz, între turistul care nu poate participa la călătoria turistică contractată (cedentul), terta 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 pretului călătoriei și a eventualelor costuri suplimentare apărute cu ocazia acestei cedări.

**5.2.** În cazul sejururilor de odihnă și/sau de tratament cu locul de desfășurare în România, 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 12,00 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 pret 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 pret, în sensul rambursării diferenței de pret 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

AGENȚIA, SC Z TOUR SRL

TURISTUL (nume, prenume, semnatura)

## CONTRACT

de comercializare a pachetelor de servicii turistice:

Nr.....din.....



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 suprezervările, 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 pretului 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 pret urmând a fi suportate de către turist.

Dacă turistul solicită nemotivat schimbarea hotelului, structurii camerelor 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 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 strictă 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. 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.

**5.14.** Agenția de turism recomandă turistilor 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.

**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.

### 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:

**6.1.1.** În cazul serviciilor turistice externe, penalizările sunt de:

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

**b)** 50% din pretul pachetului de servicii, dacă renunțarea se face în intervalul **14 - 30 de zile** calendaristice înainte de data plecării;

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

Penalizările astfel stabilite au caracter general. În cazul în care în bonul de comandă se prevăd penalizări diferite ori

AGENȚIA, SC Z TOUR SRL

TURISTUL (nume, prenume, semnatura)

## CONTRACT

de comercializare a pachetelor de servicii turistice:

Nr.....din.....



penalizări în plus față de cele stabilite mai sus, se aplică penalizările, respectiv și penalizările prevăzute în bonul de comandă.

**6.2.** În cazul în care turistul care a contractat un pachet de servicii turistice cu Agentia 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 Agentia 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, Agentia va face restituiri numai în baza cererilor de renunțare contrasemnate și stampilate 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 Agentie prestatorilor direcți, precum și cheltuielile de operare proprii acesteia.

**6.5.** Penalizările echivalente cu cele indicate la pct. 6.1 lit. 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 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 Agentia la care a achitat serviciile. În caz contrar, cererea de renunțare nu este luată în considerare.

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

**6.8.** Agentia 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 Agentia.

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

### VII. Reclamatii

**7.1.** În cazul în care turistul este nemulțumit de serviciile turistice primite, acesta are obligația de a întocmi o sesizare în scris la fața locului, clar și explicit, cu privire la deficiențele constatate, legate de realizarea pachetului de servicii turistice contractat, ce se va transmite prompt atât reprezentantului Agentiei, cât și prestatorului de servicii turistice (conducerea hotelului, restaurantului, reprezentanților locali ai turoperatorului).

Datele de contact ale Agentiei:

Telefon: 0264-597577

Fax: 0264-597577

E-mail: office@ztour-travel.ro

**7.2.** Atât Agentia, 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 Agentiei o reclamație în scris, în termen de maximum 5 zile calendaristice de la încheierea călătoriei, Agentia 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 el în cazul insolvenței sau falimentului Agentiei la SC OMNIASIG VIG SA, cu sediul în București, str Grigore Mora nr 23, sect 1; telefon 0040214057420; fax 0040262221320; e-mail office@omniasig.ro; www.omniasig.ro, e-mail secretary@omniasig.ro; polita cu numărul I27488, valabila până în 03.12.2016.

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

**8.2.1.** În cazul în care Agentia 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 Agentie și societatea de asigurare.

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

AGENTIA, SC Z TOUR SRL

TURISTUL (nume, prenume, semnatura)



## CONTRACT

de comercializare a pachetelor de servicii turistice:

Nr.....din.....



transmite societății de asigurare, prin scrisoare recomandată cu confirmare de primire, cererea de despăgubire însoțită de documentele justificative.

**8.2.6.** Documentele justificative constau 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 (chitante, 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 agenție 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 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.

### X. Dispoziții finale

**10.1.** Prezentul contract a fost încheiat în două exemplare, câte unul pentru fiecare parte.

**10.2.** Comercializarea pachetelor de servicii turistice se va face în conformitate cu prevederile prezentului contract și cu respectarea prevederilor Ordonanței Guvernului **nr. 107/1999**, republicată.

**10.3.** 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.

**10.4.** 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 cunostință cu privire la condițiile generale de comercializare a pachetelor de servicii turistice, în conformitate cu oferta agenției de turism.

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

**10.6.** Prezentul Contract prezintă condițiile generale de comercializare a pachetelor turistice, care se completează cu informațiile cuprinse în bonul de comandă. Orice dispoziție specială, derogatorie, cuprinsă în bonul de comandă are prioritate la aplicare.

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

### NOTIFICARE PRIVIND PROTECȚIA DATELOR PERSONALE

Conform cerințelor Legii nr 677/2001 pentru protecția persoanelor cu privire la prelucrarea datelor cu caracter personal și libera circulație a acestor date, modificată și completată și ale Legii 506/2004 privind prelucrarea datelor cu caracter personal și protecția vieții private în sectorul comunicațiilor electronice SC Z TOUR SRL, are obligația de a administra în condiții de siguranță și numai pentru scopurile specificate datele personale pe care ni le furnizați despre dumneavoastră ori o altă persoană.

Scopul colectării datelor este emiterea biletelor de avion și furnizarea de servicii turistice.

Sunteți obligat să furnizați datele, acestea fiind necesare pentru finalizarea rezervărilor de bilete avion și servicii turistice.

Informațiile înregistrate sunt destinate utilizării de către operator și sunt comunicate numai Companiilor Aeriene respectiv unităților de

AGENȚIA, SC Z TOUR SRL

TURISTUL (nume, prenume, semnatura)

**CONTRACT**

de comercializare a pachetelor de servicii turistice:

Nr.....din.....



cazare.

Conform Legii 677/2001, beneficiati de dreptul de acces, de interventie asupra datelor, dreptul de a nu fi supus unei decizii individuale si dreptul de a va adresa justitiei. Totodata , aveti dreptul sa va opuneti prelucrarii datelor personale care va privesc si sa solicitati stergerea datelor. Pentru exercitarea acestor drepturi, va puteti adresa cu o cerere scrisa, datata si semnata, d-nei Tulai Bianca Ioana, mail office@ztour-travel.ro, tel/fax 0264-597577. De asemenea va este recunoscut dreptul de a va adresa ANSPDCP sau justitiei. Daca unele din datele dumneavoastra sunt incorecte, va rugam sa ne informati cat mai curand posibil.

SC Z TOUR SRL este inregistrata ca operator de date personale la Autoritatea Nationala de Supraveghere a Prelucrarii Datelor cu Caracter Personal (A.N.S.P.D.C.P.), avand numar in Registrul General 0012527/18.05.2016.

AGENTIA, SC Z TOUR SRL

TURISTUL (nume, prenume, semnatura)

