

**CONTRACT-CADRU
DE COMERCIALIZARE A PACHETELOR
DE SERVICII TURISTICE**

Nr. din data de

Partile contractante:

SC TREFF TURISM SI COMERT SRL, cu sediul în Sf.Gheorghe, Str.Kriza Janos nr.1B , tel. 0267-351056, fax. 0267-351591, e-mail office@trefftravel.ro tel de urgenta 24/7-0741-147670; 0722-250726 cod unic de înregistrare J 14/308/1992, RO546810, titulara a Licenței de turism nr. 84/16.07.2009, cont bancar în RON; RO75BTRL01501202D20248XX și în EUR: RO50BTRL01504202D20248XX deschis la Banca Transilvania suc.Sf.Gheorghe ,reprezentată prin OROSZ F.STEFAN,în calitate de **Revanzator**, denumita în continuare Agentia ,**TREFF**

și

Societatea, cu sediul în, str. nr.... număr de înregistrare la Registrul Comerțului, cod de înregistrare fiscală, cont bancar, deschis la, titulara a Licenței de turism nr., pentru Agentia [**denumirea înscrisă pe licență**], reprezentată prin în calitate de **Organizator / Mandatar**, denumita în continuare Agentia,....., în baza contractului Nr. _____ din data de _____, valabil până la data de _____

și

turistul/reprezentantul turistului, domnul/doamna, domiciliat/domiciliată în, telefon/adresa de mail, posesor/posesoare al/a buletinului/cartii de identitate seria nr., eliberat/eliberată de la data de,
Au convenit la încheierea prezentului contract.

I. Obiectul contractului

1.1. Il constituie vânzarea de către Agentie a pachetului de servicii turistice înscris în voucher, bilet de odihnă, tratament, bilet de excursie, alt înscris anexat prezentului contract și eliberarea documentelor de plată și calatorii.

II. Încheierea contractului

2.1. Contractul se încheie după caz în oricare din următoarele situații :

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

b) în momentul în care turistul primește confirmarea scrisă a rezervării de la 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 de până la 30% din prețul pachetului sau plata integrală a contravalorii pachetului, în funcție de data la care turistul solicită serviciile.

1. În cazul în care conținutul bonului de comandă **nu diferă de conținutul confirmării** calatorii 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 calatoria turistică, datorează agentiei penalități conform cap. VI din prezentul contract.

2. În cazul în care conținutul bonului de comandă **diferă de conținutul confirmării** calatorii turistice primite în scris de la agentie sau **dacă aceasta 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 calatorie (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 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 dispoziția turistului sub forma de catalog, pliant, alte înscrisuri, site-ul agentiei 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 calatorie sau documentele fiscale furnizate de agentie, nefiind necesară încheierea în forma scrisă a contractului cadru de comercializare a pachetelor de servicii turistice, respectiv dacă prezentul contract prezentat turistului în modalitățile prevăzute mai sus, conține informațiile prevăzute la art. 12 alin. (2) din Ordonanța Guvernului nr. 107/1999 privind activitatea de comercializare a pachetelor de servicii turistice. Informațiile și fotografiile prezentate în cataloagele, ofertele speciale, site-urile, materialele publicitare sunt orientative și au caracter informativ, fără însă a afecta calitatea și cantitatea serviciilor contractate de turist.

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

2.4. Întra sub incidența acestui contract atât turistul titular (cel care semnează contractul turistic) cât și turistii care sunt specificați în bon de comandă /Rezervare

2.5 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.

III. Prețul contractului și modalități de plată

3.1. Prețul contractului este de _____ și se compune din costul serviciilor turistice efective, și comisionul Agentiei și T.V.A.

3.2. Modalități de plată:

3.2.1. La încheierea contractului se percepe un avans de 30% din prețul stabilit sau, după caz, plata integrală a contravalorii pachetului de servicii turistice. Pentru rezervările de anumite evenimente speciale „**FIRST MINUTE, EARLY BOOKING, LAST MINUTE , OFERTE SPECIALE... etc.**” cu diferite denumiri se poate solicita și plata integrală, conform fiecărei oferte în parte.

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 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:

Avansul este de iar plata finală se va face până la data de total.....

3.3. **Plata serviciilor turistice externe** aferente contractului se poate efectua într-o singură monedă, ori în EUR sau în RON la cursul de referință a BNR din ziua emiterii facturii + 2% procent de risc valutar (excepție croaziere unde acest procent este de 4%).

3.4. **Plata serviciilor turistice interne (cu locul de desfășurare în România)** se poate efectua și cu vouchere de vacanță. Plata serviciilor turistice se face respectând prevederile OUG nr. 8/2009, a normelor metodologice și anexelor acestora. În cazul în care **turistul renunță la pachetul de servicii turistice achiziționat cu vouchere de vacanță**, agentia îi poate oferi acestuia un pachet de servicii turistice la o valoare inițială, mai puțin penalitățile aferente,

calculate conform prevederilor capitolului VI pct. 6.1. din prezentul contract, sau ii poate oferi turistului un pachet de servicii turistice la o valoare mai mare fata de pachetul achizitionat initial din care au fost scazute penalitatile aferente prevazute la cap. VI, cu plata diferentei de pret.

3.5. Conform OUG nr. 8/2009, in cazul **renuntarii definitive la pachetul de servicii turistice** de catre turist, agentia de turism nu poate restitui turistului contravaloarea voucherelor de vacanta in bani. Voucherele de vacanta pot fi restituite turistului de catre agentia de turism, in cazul renuntarii definitive la pachetul de servicii turistice, doar daca acestea nu au fost expediate emitentului de vouchere conform procedurii legale stabilite prin HG nr. 215/2009 pentru aprobarea Normelor metodologice privind acordarea voucherelor de vacanta.

3.6. Pachetul de servicii turistice care poate fi achizitionat pe baza voucherelor de vacanta va cuprinde servicii de cazare (minim si obligatoriu), alimentatie publica, transport, tratament balnear, agrement, **toate cu locul de desfasurare pe teritoriul Romaniei.**

IV. Drepturile si obligatiile Agentiei

4.1. Agentia se obliga sa furnizeze turistului un bon de comanda, numai in situatia solicitarii unor pachete de servicii turistice care nu fac parte din oferta proprie/standard a agentiei de turism si care necesita confirmarea rezervarii din partea altor prestatori. In cazul solicitarii unor pachete de servicii turistice care se regasesc in oferta proprie a agentiei de turism, sau in cazul in care exista deja confirmare asupra rezervarii din partea altor prestatori, agentia poate furniza turistului un bon de comanda, daca considera necesar.

4.2. In cazul modificarii uneia dintre **prevederile esentiale** ale contractului cum ar fi: **pretul pachetului turistic, serviciile incluse in pachet, datele de calatorie, modificarea categoriei unitatii de cazare**, Agentia are obligatia de a informa turistul cu cel putin 15 zile inainte de data inceperii calatoriei. Aparitia cu mai putin de 15 zile inaintea plecarii a unor situatii neprevazute, cum ar fi suprazerezare (overbooking), schimbarea companiei aeriene, a orarului de zbor, neindeplinirea grupului minim urmare a unor renuntari de ultima ora sau a neobtinerii vizelor pentru toti participantii, determina obligatia Agentiei de a informa turistul ce ia la cunostinta modificarea intervenita. Astfel de situatii nu modifica prevederile esentiale ale contractului si nu constituie motiv de retragere.

a) Situatiile de overbooking poate sa apara inainte de plecare cu cateva zile sau uneori chiar in ziua plecarii. In situatia de overbooking a unui hotel, agentia va oferi turistului un hotel cu o clasificare oficiala similara hotelului rezervat (pentru sejururi mare/munte in aceeasi statiune sau in statiuni apropiate). Turistul sau reprezentantul acestuia are dreptul sa accepte varianta propusa de agentie sau sa refuze aceasta varianta, cu rambursarea imediata a tuturor sumelor achitate, fara insa avea dreptul de a cere despagubiri suplimentare.

In cazurile prevazute la pct. 4.7. literele a), b), c) din prezentul contract, informarea se va face in timp util pentru a permite turistului sa decida inceperea calatoriei.

4.3. In cazul achizitionarii unui pachet de servicii turistice avand in componenta si asigurarea transportului pe cale aeriana, Transportatorul Aerian, fara a cere acordul agentiei de turism care deruleaza programul turistic, are dreptul de a modifica orele de zbor. Prin urmare, Agentia nu este raspunzatoare pentru decolarea/aterizarea avioanelor la o alta ora decat cea inscrisa in programul turistic. Pentru aceste intarzieri, compania aeriana este obligata sa asiste turistii conform Regulamentului nr. 261/2004 implementat prin HG nr. 1912/2006. Orice problema privind operarea zborului si actiunile adiacente acestuia intra in competenta si responsabilitatea transportatorului, biletul de avion reprezentand contractul intre pasager si transportator. **In cazul acestor pachete de servicii turistice, ziua de plecare si ziua de sosire nu sunt considerate zile turistice, acestea fiind destinate transportului.**

4.4. In situatia achizitionarii unui produs de tip croaziera, linia de croaziera poate modifica din motive ce tin de siguranta navigarii, numarul cabinei si locatia acesteia pe punti (o punte inferioara, una superioara, mai spre pupa sau spre prova, etc.), doar cu o cabina de aceeași categorie ca cea rezervata initial, caz in care turistul nu va fi despagubit in nici un mod avand in vedere ca este vorba de acelasi tip de cabina ca si cel rezervat.

4.5. Agentia poate modifica pretul contractului in sensul majorarii sau micșorarii - dupa caz, aratand totodata modul de calcul al majorarilor sau micșorarilor de pret ale contractului si 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, a taxelor de turist, ori a cursurilor de schimb valutar aferente pachetului de servicii turistice contractat. Preturile stabilite in contract nu pot fi majorate, in niciun caz, in cursul celor 20 de zile calendaristice care preced data plecarii.

4.6. In cazul in care, dupa inceperea calatoriei turistice, 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 turistice fara majorarea pretului, respectiv serviciile turistice oferite sa fie de aceeași calitate si cantitate;

b) sa restituie turistului sumele ce reprezinta diferenta dintre serviciile turistice achitate si cele efectiv prestate in timpul calatoriei turistice;

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.

4.7. 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) 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 fara a se limita la: modificarea companiei aeriene, de orar sau de itinerar, intarzieri in traficul mijloacelor de transport, defectarea mijlocului de transport, accident, blocaje, lucrari sau reparatii pe drumurile publice), neindeplinirea grupului minim urmare a unor renuntari de ultima ora sau a neobtinerii vizelor pentru toti participantii. Agentia nu este raspunzatoare pentru prejudiciile cauzate turistului ca urmare a intarzierilor curselor (inclusiv charter), a pierderii de bagaje si a altor imprejurari care revin exclusiv in sarcina transportatorului in temeiul actelor normative specifice.

c) cand neindeplinirea obligatiilor se datoreaza unui tert care nu are legatura cu furnizarea serviciilor prevazute in contract, iar cauzele care au determinat neindeplinirea obligatiilor au un caracter imprezibil si inevitabil.

4.8. Agentia are obligatia sa furnizeze in scris turistului sau prin orice mijloace de comunicare electronice convenite in scris cu turistul (e-mail, fax, sms etc.), cu cel putin 2 zile inainte de data plecarii, urmatoarele informatii:

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;

b) denumirea, sediul/adresa, numerele de telefon si de fax, adrese e-mail ale reprezentantei locale a organizatorului si/sau a detailistului ori, in lipsa acestora, un numar de apel de urgenta care sa ii 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.

4.9. Agentia parte in contract este obligata sa acorde prompt asistenta turistului aflat in dificultate, in cazul situatiilor de forta majora sau a unui eveniment pe care nici agentia de turism, nici furnizorul sau prestatorul de servicii, cu tot efortul depus, nu il puteau prevedea sau evita.

4.10. **Agentia nu se face vinovata de eventuala ineficienta totala sau partiala a asigurarilor contractate prin intermediul Agentiei, deoarece Agentia este doar intermediar inter turist si asigurator.**

V. Drepturile si obligatiile turistului

5.1. In cazul in care turistul nu poate sa participe la calatoria turistica independent de motivele care stau la baza imposibilitatii de participare, 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 intre turistul care nu poate participa la calatoria turistica contractata (cedentul), terta persoana (cesionarul) si agentia de turism (debitor cedat) urmeaza a se incheia un contract de cesiune cu privire la pachetul de servicii turistice contractate si cesionate. Responsabilitatea incheierii contractului de cesiune revine dupa caz fie cedentului, fie cesionarului, si niciodata Agentiei de turism (debitorului cedat). 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.

5.2 Serviciile turistice achitate total sau partial cu vouchere de vacanta **nu pot fi cesionate in conformitate cu prevederile art. 7 alin.1 din OUG nr. 8/2009 privind acordarea voucherelor de vacanta.**

5.3. In cazul sejururilor de odihna si/sau de tratament cu locul de desfasurare in Romania, turistul are obligatia sa respecte urmatorul program de acordare a serviciilor: cazarea se face de regula la ora **18,00** a zilei de intrare si se termina de regula la ora **12,00** a zilei de iesire inscrise pe documentele de calatorie (voucher, bilet de odihna si/sau tratament, bilet de excursie, etc.). In strainatate cazarea incepe la ora **14,00** si se termina la ora **12,00**. Eventualele costuri suplimentare generate de neeliberarea spatiilor de cazare pana cel tarziu la orele specificate mai sus cad in sarcina exclusiva a turistului.

5.4. In cazul in care preturile stabilite in contract sunt majorate cu peste 10%, turistul poate rezilia/denunta unilateral contractul, avand insa dreptul la rambursarea imediata de catre Agentie a sumelor platite, inclusiv comisionul.

5.5. Turistul este obligat sa comunice Agentiei, in termen de 5 zile calendaristice de la primirea instiintarii prevazute la cap. IV pct. 4.2 privind modificarea prevederilor esentiale ale contractului sau in timp util inainte de inceperea calatoriei, in cazul in care se aplica cauzele prevazute in cap. IV pct. 4.7. literele b) si c), hotararea sa de a opta pentru:

a) rezilierea/denuntarea unilateral a contractului fara plata penalitatilor sau

b) acceptarea noilor conditii ale contractului.

5.6. In cazul in care turistul decide sa participe la calatoria asupra careia s-au operat modificari in conditiile cap. IV pct. 4.2. se considera ca toate modificarile au fost acceptate si turistul nu poate solicita despagubiri ulterioare datorate modificarilor de acest tip.

5.7. In cazul in care turistul reziliaza/denunta unilateral contractul in temeiul pct. 5.5. sau Agentia anuleaza calatoria turistica 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 diferentiei de pret, in sensul rambursarii diferentiei de pret dintre cele doua pachete turistice, la momentul incheierii noului contract de prestare de servicii;

c) sa i se ramburseze imediat toate sumele achitate in virtutea contractului.

5.8. In cazul in care pachetul de servicii turistice a fost achitat cu vouchere de vacanta si turistul nu accepta conditiile de la pct. 5.7. lit. a), agentia va restitui voucherele, daca acestea se afla inca in posesia sa, mai putin suma despagubirilor/penalitatilor.

5.9. In toate cazurile mentionate la pct. 5.7., turistul are dreptul sa solicite Agentiei si o despagubire, cuantumul careia poate fi stabilit prin acordul comun al partilor sau in baza unei hotarari a instantei de judecata, pentru neindeplinirea prevederilor contractului initial, cu exceptia cazurilor in care:

a) anulara 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) anulara 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 sau unitatii de cazare) sau unor cauze dintre cele prevazute la cap. IV pct. 4.7 lit. b).

c) anulara s-a facut din vina turistului.

d) Rezervarea s-a modificat datorita situatiei de supra-rezervare (overbooking)

5.10. Turistul are dreptul sa rezilieze/denunte unilateral in orice moment, in tot sau in parte, contractul, iar in cazul in care rezilierea/denuntarea unilateral a ii este imputabila este obligat sa despagubeasca Agentia pentru prejudiciul creat acesteia, conform prevederilor Cap. VI din prezentul contract, cu exceptia cazurilor de forta majora definite conform legii. Despagubirea se poate ridica la maximum pretului pachetului de servicii turistice contractat.

5.11. In cazul in care turistul alege sa se mute la un alt hotel decat cel contractat initial si achitat, responsabilitatea financiara a renuntarii ii apartine. Agentia va rezolva cerintele turistului in limita posibilitatilor, eventualele diferente de pret urmand a fi suportate de catre turist.

Daca turistul solicita nemotivat schimbarea hotelului, structurii camerelor sau a oricarora dintre servicii, aceasta echivaleaza cu rezilierea/denuntarea unilateral a contractului, cu aplicarea penalitatilor prevazute la Cap. VI din prezentul contract la momentul respectiv si incheierea unui nou contract.

5.12. Turistul este obligat sa achite la **receptia unitatii hoteliere taxa de statiune, taxa de salubritate, precum si alte taxe locale, garantii (in cazul in care nu este inclus la pachetul de servicii) fara a putea pretinde despagubiri sau returnarea sumelor de la Agentie.**

5.13. Turistul este obligat sa prezinte la receptia unitatii hoteliere actele sale de identitate, precum si documentul de calatorie eliberat de agentie (voucher, bilet de odihna si/sau de tratament, etc.), in vederea acordarii serviciilor turistice. In cazul in care turistul beneficiaza de bilete de odihna si tratament, este obligat sa prezinte la receptia unitatii hoteliere bilet de trimitere de la medicul de familie si dovada platii contributiilor pentru asigurari sociale, la zi.

5.14. 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 nici o responsabilitate asupra prestatilor in cauza. Sa achite cheltuielile suplimentare pentru actiunile optionale, intrari la obiective turistice (daca nu este inclus in program), telefon, consumatie la restaurant, bar, minibar sau tratamente, consultatii medicale, medicamente in cazul in care nu a incheiat o asigurare medicala.

5.15. Daca pentru efectuarea calatoriei este necesara indeplinirea de catre turist a unor formalitati suplimentare (de ex. calatoria impreuna cu minori, situatia in care numele turistului este schimbat ca urmare a casatoriei/desfacerii ei, etc.), acesta are obligatia de a indeplini toate cerintele legale. Pentru o informare optima, Agentia recomanda si consultarea site-ului Politiei de Frontiera. In cazul in care turistul nu isi respecta obligatia de a se informa cu privire la conditiile de calatorie (de ex. necesitatea obtinerii vizei, necesitatea de a avea pasaport sau/si carte de identitate sau orice alte documente suplimentare - enumerarea fiind exemplificativa), Agentia este exonerata de orice raspundere in cazul imposibilitatii efectuarii calatoriei.

5.16. Agentia de turism recomanda turistilor contactarea acesteia cu 24 ore inainte de plecare pentru reconfirmarea detaliilor de imbarcare (orar de zbor, loc imbarcare, etc.).

5.17. **In cazul in care o singura persoana angajeaza servicii pentru un numar mai mare de turisti, conditiile contractuale se extind in mod automat asupra intregului grup pentru care au fost achitate serviciile.**

5.18. Turistul este obligat sa foloseasca mijloacele de transport, camera de hotel si bunurile din dotarea acesteia ca un bun proprietar si potrivit destinatiei lor. Agentia nu se face vinovata de eventualele pagube produse sau vatamari suferite de turist ca urmare a nerespectarii acestui aliniat.

5.19. Turistul este obligat sa respecte locul, data si ora plecarii atat la dus cat si la intors, precum si locurile, datele si orele stabilite pe parcursul programului turistic contractat. Toate cheltuielile si daunele produse ca urmare a nerespectarii de catre turist a prevederilor privind locurile de intalnire si orarele, vor fi suportate de catre acesta.

5.20. Turistul este obligat sa urmareasca preluarea tuturor bagajelor de la locul de sejur la parasirea acestuia (agentia nu se face raspunzatoare de bagaj sau alt obiect uitat in mijlocul de transport sau la locul de sejur)

5.21. 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.

VI. Modificari, Renuntari, penalizari, despagubiri

6.1. O modificare de rezervare presupune schimbarea unor date din rezervarea initiala deja confirmata de catre Touroperator si Agentia Treff.

Modificare de nume turisti, tip de camera, perioada de sejur, nume hotel: pot fi facute inafara perioadelor de penalitati din contract, sau conform termenelor din ofertele scrise pentru perioade cu evenimente speciale, cu rezerva acceptarii acestora de catre hotel.

Ofertele de Early Booking, Last Minute, Oferte speciale, sub diferite denumiri nu permit modificari sau anulari (perioada, tip camera, nume turisti, numar pers etc.) In cazul ofertei Early booking dupa data expirarii ofertei, orice modificare mai putin la pachetele de sejur cu avion) dupa aceasta data atrage dupa sine recalcularea pachetului conform ofertei standrad, fara a se mai aplica reducerile de Early booking. Modificarile pot fi facute cu rezerva acceptarii de catre hotel.

La ofertele Touroperatorilor germani Dertour, Tui, Neckermann, Weltreisen, Meyer's, Adac Reisen, Jahn Reisen, Its Reisen etc. sunt clauze speciale pentru modificari in functie de fiecare oferta in parte.

La ofertele de croaziere sunt clauze speciale pentru fiecare linie de croazier în parte care sunt trecute în oferta prezentat de Agentie.
6.2. 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: **PENALIZAREA ÎN CAZUL OFERTELOR DE »EARLY BOOKING » - ÎNSCRIERI TIMPURIU ,LAST MINUTE, OFERTE SPECIALE ESTE 100% DIN MOMENTUL CONFIRMĂRII SERVICIILOR COMANDATE**

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

- a) **30** % din pretul pachetului de servicii, dacă renunțarea se face cu mai mult de **35** zile calendaristice înainte de data plecării;
- b) **50** % din pretul pachetului de servicii, dacă renunțarea se face în intervalul **34** - **17** de zile calendaristice înainte de data plecării;
- c) **100** % din pretul pachetului de servicii, dacă renunțarea se face în intervalul mai mic de **16-0** zile și în cazul în care turistul a achiziționat pachetul de servicii turistice din cadrul programului special, Ex.EARLY BOOKING, LAST MINUTE, OFERTA SPECIALA PASTE, REVELION, CRACIUN etc. , indiferent de data la care turistul solicită renunțarea.

6.2.2. În cazul **serviciilor turistice interne**, penalizările sunt de:

- a) **10** % din pretul pachetului de servicii, dacă renunțarea se face cu mai mult de **35** zile calendaristice înainte de data începerii sejurului;
- b) **30** % din pretul pachetului de servicii, dacă renunțarea se face într-un interval mai mic de **34-16** zile calendaristice înainte de data începerii sejurului.
- c) **100** % din pretul pachetului de servicii turistice, dacă renunțarea se face în intervalul mai mic de **16-0** și în cazul în care turistul a achiziționat pachetul de servicii turistice din cadrul programului special ex. LITORAL PENTRU TOTI, SAPTAMANA DE REFACERE, DECADA BALNEARA, HAI LA BAI ETC. , indiferent de data la care turistul solicită renunțarea.

Pachetele exotice și rezervate prin touroperatori germani :Dertour, Tui, Meyer's, Neckermann etc. au condiții total diferite și va exista o anexă la contract cu condițiile speciale .La acești touroperatori se aplică penalizări din momentul confirmării rezervării, conform condițiilor specifice fiecărui catalog în parte. Croazierele au condiții speciale fiecărei linii de croaziera în parte. , anexat la oferta respectivă.

6.1.2.1. În cazul în care plata pentru serviciile turistice interne a fost făcută parțial sau integral cu vouchere de vacanță, penalizarea se va deduce în primul rând din valoarea voucherelor de vacanță. Dacă penalizarea este mai mare decât valoarea voucherelor, diferența care depășește valoarea voucherelor de vacanță se va reține din valoarea achitată prin alte instrumente de plată. În cazul în care valoarea voucherelor de vacanță este mai mare decât valoarea penalizării, diferența nu se restituie nici în vouchere și nici în numerar în cazul în care turistul nu dorește un alt serviciu turistic.

Dacă turistul își manifestă dorința de a achiziționa un alt serviciu turistic, pentru o perioadă ulterioară, atunci diferența dintre valoarea voucherelor și valoarea penalizării se va utiliza pentru acest nou serviciu. Termenul în care turistul poate solicita noul pachet de servicii turistice este de maxim **3** luni de la data rezilierii/denunțării unilaterale a contractului / renunțarea la serviciile turistice inițiale. În cazul în care turistul nu își exprimă opțiunea în această perioadă, Agenția de turism nu îi mai poate oferi acestuia nici un pachet de servicii turistice ulterior.

6.2. În cazul în care turistul care a contractat un pachet de servicii turistice cu Agenția și a achitat un avans nu se prezintă în termenul specificat în bonul de comandă sau în termenul comunicat în scris, pentru a achita ratele aferente sau restul de plată, contractul se consideră reziliat de drept, iar Agenția are dreptul de a anula rezervările efectuate în beneficiul turistului cu reținerea penalizărilor prevăzute la p. 6.1. din prezentul contract.

6.3. 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.

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

6.5. Penalizările echivalente cu pretul contractului 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 calatorie pentru că documentele personale necesare în vederea efectuării calătoriei nu sunt conforme normelor legale sau este în imposibilitatea de a părăsi teritoriul țării, din alte motive ce țin de persoana acestuia.

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

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

6.8. Agenția nu răspunde în situații de grevă, conflicte politice și de război, catastrofe, 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 nici unei părți se consideră situații de forță majoră și exonerează de răspundere Agenția.

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

VII. Alte clauze:

Alegerea pachetului turistic sau a unui hotel este decizia turistului, iar responsabilitatea alegerii acestuia îi aparține în întregime.

1. Criteriile de acordare a clasificarilor oficiale ale hotelurilor diferă de la o țară la alta. Clasificarile sunt făcute de Ministerul Turismului din țara respectivă, iar uneori serviciile nu corespund clasificarilor oficiale.

2. Uneori pot exista diferențe de terminologie între tipurile de cameră pe care un hotel oferă spre rezervare și tipurile de cameră descrise pe site-ul oficial al hotelului respectiv.

3. Patul suplimentar poate să fie o sofă extensibilă, o canapea, un pat normal, sau un pat pliant și în unele cazuri să aibă chiar și roți.

4. Termenul de apartament diferă de la un hotel la altul : pot fi apartamente cu 2 camere separate, cu sau fără ușă între ele, sau o singură cameră mai mare .

5. Unele hoteluri , sau complex de apartamente pot solicita la sosirea turistilor o anumită sumă reprezentând garanție pentru eventuala consumație din minibar, convorbiri telefonice etc. aceasta garanție poate fi plătită în cash sau cu carte de credit și se returnează la plecare.

6. Majoritatea hotelurilor de 4 *-5* stele solicită la masa de seară ținută decentă , obligatorie (pentru bărbați pantaloni lungi și cămașă /tricot, iar pentru doamne nu este permisă intrarea în ținută de plajă)

7. În turism, termenul de "camere cu vedere mare" nu este întotdeauna real. Camerele cu "vedere mare" nu înseamnă întotdeauna că din aceste camere se poate vedea marea. Hotelurile încadrează în această categorie camerele care sunt "pe direcția mării". Această vedere efectivă a mării depinde de arhitectura hotelului, de poziția hotelului față de mare, de poziția a eventualelor clădiri din complexul hotelier ce sunt situate în fața camerelor, de înălțimea copacilor aflați în apropierea camerelor, de tipul de hotel (tip bloc 8 - 10 etaje, sau corpuri/blocuri mai mici de 2 etaje sau bungalow-uri), de etajul la care se află camera. Agenția Treff Turism nu poate garanta că din camerele ce sunt confirmate de hoteluri "camere cu vedere mare" sau "camere cu vedere laterală mare" se poate vedea efectiv marea.

8. Serviciile demipensiune includ micul dejun și cina –la cină nu sunt incluse băuturile. Acestea se achită direct de către turist la restaurantul hotelului. Aceste servicii diferă de la un hotel la altul și de la o țară la alta.

10. Serviciile „all inclusive” diferă de la o țară la alta și de la un hotel la altul. Sunt hoteluri care oferă adevărate servicii all inclusive, dar și hoteluri care oferă de fapt servicii de „full board” extins (3 mese + băuturi locale), cărora le lipsesc programul de animație, clubul pentru spectacole, gustările între mese.

11. La cursele aeriene "low cost" există riscuri mai mari de modificări ale orarului de zbor sau întâzieri față de cursele aeriene de linie.

12. La pachetele charter avion pot apărea modificări față de rezervarea inițială: ale orelor de zbor atât la ducere cât și la întoarcere, ale companiei aeriene care asigură transportul cursei charter, modificări ce pot surveni chiar și în ziua plecării. În situații cu totul excepționale, la unele zboruri charter, când sunt prea puțini turiști înscriși, pot fi anulate sau combinate mai multe zboruri, fiind astfel modificate zilele de plecare și de întoarcere ale cursei charter, iar uneori pot fi introduse escale în alte orașe din România, atât la ducere cât și la întoarcere. În asemenea situații, imediat după ce se primește notificarea scrisă de la agenția parteneră organizatoare a cursei charter în legătură cu modificările de orar, compania aeriană, zile de plecare și întoarcere, Treff Turism va contacta telefonic și în scris turiștii pentru a le comunica modificările apărute.

Aceste modificări de orar și de companie aeriană de transport la cursele charter pot apărea și la zborul de întoarcere, ele fiind comunicate de agenția parteneră organizatoare a cursei charter prin ghidul local sau prin notificări scrise la recepția hotelului unde este cazat turistul. Prima și ultima zi a sejurului (ziua plecării și ziua întoarcerii) nu pot fi considerate zile pentru concediul propriu-zis, uneori, datorită modificării orelor de zbor fiind posibil ca la ducere să se ajungă la hotel seara iar la întoarcere să se plece de la hotel dimineața. Toate modificările de orar, companie aeriană de transport și data de plecare și întoarcere, precum și întârzierile la plecările și întoarcerile pentru curse charter a vion, nu constituie motive de renunțare la pachetul charter rezervat, și nici motiv pentru solicitarea de alte servicii compensatorii sau despăgubiri pentru aceste modificări.

VIII. Reclamații

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 Agenției, cât și prestatorului de servicii turistice (conducerii hotelului, restaurantului, reprezentanților locali ai turoperatorului).

Datele de contact ale Agenției:

Telefon: 004-0267-351056 _____

Fax: 004-0267-351591 _____

e-mail: office@trefftravel.ro _____

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

IX. Asigurări

8.1. Turistul este asigurat pentru rambursarea cheltuielilor de repatriere și/sau a sumelor achitate de acesta, în cazul insolvenței sau

falimentului Agenției, la Societatea de Asigurare OMNIASIG S.A. cu sediul în București, Aleea Alexandru, nr. 51, sector 1

021/4057420 ; www.omniasig.ro conform Ordinului nr.235 din 06.iunie. 2001 privind asigurarea turistilor în cazul insolvenței sau falimentului agenției de turism, modificat și completat prin Ordinul nr.562/2014 . **Polita de asigurare Nr. I 25885/27.02.2015 valabila pana la data de 29.02.2016 este afișată pe pagina web a agenției de turism www.trefftravel.ro**

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

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

8.2.2. În cazul în care turistul solicită Agenției contravaloarea sumelor achitate și/sau a cheltuielilor de repatriere, acesta trebuie să trimită documentele justificative către Agenție prin scrisoare recomandată cu confirmare de primire. Turistul are obligația să păstreze fotocopiile de pe respectivele documente justificative. Turistul poate solicita Agenției rambursarea sumelor achitate și/sau a cheltuielilor de repatriere în termen de 15 (cincisprezece) zile calendaristice de la data încheierii derulării pachetului de servicii turistice sau de la data repatrierii.

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

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

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

8.2.6. Documentele justificative 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 din prezentul capitol;
- c) fotocopiile de pe documentele de plată a avansului (chitanțe, ordine de plată etc.), în cazul cererilor de rambursare a sumelor achitate de turist;
- d) fotocopiile de pe documentele de transport și cazare, în cazul cererilor de rambursare a cheltuielilor de repatriere.

Societatea de asigurare are dreptul să solicite turistului și alte documente justificative.

8.2.7. Despăgubirea nu poate depăși suma achitată de turist în contractul de comercializare a pachetului de servicii turistice, precum și 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.

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.

X. Documentele contractului se constituie ca anexa 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) cataloge/pliante/oferte/alte înscrisuri/etc. ale Agenției puse la dispoziția turistului, în format tipărit sau pe suport electronic.

XI. 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 privind activitatea de comercializare a pachetelor de servicii turistice, aprobată cu modificări și completări prin Legea nr. 631/2001 cu modificările ulterioare.

10.3. Toate unitățile de cazare, precum și mijloacele de transport sunt clasificate de către organismele abilitate ale țării de destinație, conform procedurilor interne și normativelor locale acolo unde acestea există, care diferă de la o țară la alta și de la un tip de destinație la altul.

10.4. Turistul declara ca Agentia de turism l-a informat complet cu privire la conditiile de comercializare a pachetelor de servicii turistice in conformitate cu prevederile Ordonantei Guvernului nr. 107/1999. Prin semnarea acestui contract, sau prin acceptarea pachetelor de servicii turistice inclusiv in cazul celor achizitionate la distanta prin mijloace electronice, turistul isi exprima acordul si luarea la cunostinta cu privire la conditiile generale de comercializare a pachetelor de servicii turistice, in conformitate cu oferta Agentiei de turism.

10.5. Litigiile aparute intre parti se rezolva pe cale amiabila, in caz contrar partile inteleg sa se adreseze instantelor de judecata competente.

10.6. Contractul va fi interpretat conform legilor din Romania

10.7. Conform dispozitiilor Legii nr. 677/2001 pentru protectia persoanelor cu privire la prelucrarea datelor cu caracter personal si libera circulatie a acestor date, SC Treff Turism si Comert SRL este operator de date cu caracter personal inregistrat sub nr. 6625 si prelucreaza datele cu caracter personal furnizate de dvs. in baza acestui document, avand ca si scop colectarea datelor pentru emiterea biletelor de avion, furnizarea de servicii turistice si a serviciilor de cazare. Prin furnizarea datelor dumneavoastra personale, intelegeti si sunteti de acord cu transferarea acestor date catre companiile afiliate sau colaboratoare, partenerii nostri contractuali din tara si/sau strainatate implicati in desfasurarea serviciului turistic contractat de d-voastra. Administrarea datele dumneavoastra personale se va realiza pentru furnizarea serviciilor de mai sus si in scopul transmiterii catre dumneavoastra a materialelor publicitare si de marketing legate de obiectul de activitate al companiei. In cazul in care, pe viitor, compania va fi achizitionata de o terta parte, datele d-voastra vor fi preluate de catre acestia cu respectarea prevederilor legale in vederea continuarii obiectului de activitate. Potrivit legislatiei in vigoare, datele d-voastra personale vor fi furnizate catre autoritatile din domeniul juridic (politie, parchet, instante de judecata, alte organe de cercetare) doar la solicitarea expresa a acestora.

Subsemnatul/ta _____ menționez că am luat la cunoștință de prevederile asigurării STORNO,(Asigurării de anulare a călătoriei) și ca asistența medicală în străinătate poate fi asigurată prin CEASS (Cardul European de Asigurari Sociale de Sanatate) sau încheiând o asigurare medicală privată .Toate informațiile au fost prezentate la agentie , de catre Agentul de turist , rămânând la latitudinea mea, dacă doresc încheierea acestei asigurări, prin urmare a neîncheierii asigurărilor sus menționate voi suporta toate consecințele ce decurg din aceasta.

Totodata consemnez ca datele furnizate da catre mine in lipsa copiilor de C.I sau Pasaport a Turistilor privind Nume si Prenume ; data nastere si Seria/ Nr C.I sau Pasaport sunt conform cu originalul.

Agentia Treff,

Turist (reprezentant)

**DECLARAȚIE CONSIMȚĂMÂNT PENTRU PRELUCRAREA DATELOR CU CARACTER
PERSONAL**

act adițional la Contractul _____ nr. _____ / _____

Noi SC TREFF TRAVEL SI COMERT SRL trebuie să vă cerem permisiunea înainte de a putea folosi datele dvs. personale.

Ce date personale cerem:

Date de identificare (din cartea de identitate, certificat de naștere, din pașaport și din alte acte civile), nr. telefon, adresă electronică, datele de identificare a membrilor familiei clientului (dacă contractul se referă la mai multe persoane - din cartea de identitate, certificat de naștere, din pașaport și din alte acte civile)

De ce avem nevoie de datele dvs. personale:

Datele cu caracter personal obținute de la clienți sunt necesari pentru îndeplinirea drepturilor și obligațiilor pre-contractuale și contractuale ale operatorului. După finalizarea relațiilor contractuale, cu acordul clientului, datele personale ale acestuia sunt păstrate, pentru ca la comanda următoare derularea relațiilor contractuale să fie mai dinamică.

Ce facem cu datele dvs. personale:

Divulgarea datelor cu caracter personal unor destinatari din țară și din țări terțe intervine din cauza specificului activității operatorului, având în vedere, că pentru îndeplinirea tuturor drepturilor și obligațiilor contractuale este necesar, ca operatorul să transmită datele cu caracter personal al clienților acelor operatori turistici și auxiliari care vor îndeplini anumite activități specifice la solicitarea clientului, transmisă operatorului.

Aceste servicii se referă la următoarele, lista nefiind una exhaustivă: servicii de transport, de cazare, de masă, alte servicii turistice auxiliare, taxe de intrare, ghiduri etc.

Înainte de transmiterea acestor date, operatorul se convinge, că terțul prezintă garanții adecvate pentru protecția datelor cu caracter personal.

Vă puteți retrage permisiunea?

Da. În orice moment prin email la office@trefftravel.ro (cu subiect: Retragere consimțământ) sau la sediul firmei.

Vă rugăm să semnați mai jos dacă sunteți de acord să folosim datele dvs. personale în acest mod:

Data completării:

Semnătura:

Reclame și Marketing:

Totodată, îmi exprim, pe baza opțiunii de mai jos, consimțământul în mod expres, neechivoc, liber și informat cu privire la prelucrarea datelor mele cu caracter personal, în scop de:

- reclama, marketing (marketing direct), publicitate,

Data completării:

Semnătura:

- transmitere newsletter (buletine informative)

Data completării:

Semnătura:

- evaluare servicii, concursuri, fidelizare

Data completării:

Semnătura:

- efectuarea de comunicări comerciale pentru serviciile TREFF TRAVEL SI COMERT SRL, inclusiv cele dezvoltate împreună cu un partener TREFF TRAVEL SI COMERT SRL, prin orice mijloc de comunicare, inclusiv prin intermediul serviciilor de comunicații electronice

Data completării:

Semnătura: