

**CONTRACT-CADRU  
DE COMERCIALIZARE A PACHETELOR  
DE SERVICII TURISTI  
Nr.    in data**

**Partile contractante:**

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](mailto:office@trefftravel.ro) tel de urgenta 24/7-0741-147670; 0746-109048 cod unic de înregistrare J 14/308/1992, RO546810, titulara a Licentei de turism nr. 1253/27.02.2019, cont bancar în RON; RO75BTRL01501202D20248XX si în EUR: RO50BTRL01504202D20248XX deschis la Banca Transilvania suc.Sf.Gheorghe ,reprezentată prin ,Kadar Attila Csaba în calitate de **Revanzator/Intermediar**, denumita în continuare Agentia ,**TREFF**

Si

**Societatea** ..... din ..... nr.... numar de înregistrare la Registrul Comertului ....., cod de înregistrare fiscala ....., cont bancar ....., deschis la ....., titulara a Licentei de turism nr. ...., pentru Agentia [**denumirea înscrisa pe licenta**], reprezentata prin ..... în calitate de **Organizator / Mandatar**, denumita în continuare Agentia,..... , în baza contractului Nr.\_ din data de \_\_, valabil pana la data de \_\_\_\_\_

si

Reprezent Domnul/doamna                      domiciliata în ..... str.                      .. nr  
Adresa de mail    nr tel    . posesor/posezoare al/a buletinului/  
cartii de identitate seria - . nr                      ----- eliberat/eliberata de

Au convenit la încheierea prezentului contract.

**I. Obiectul contractului**

1.1. Il constituie vânzarea de către Agentie prin Touroperator/Mandatar a pachetului de servicii turistice mentionat mai jos si înscris în voucher/bilet de odihna, tratament/ bilet de excursie sau alt înscris anexat prezentului contract si eliberarea documentelor de plata si calatorie.

**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 prin semnarea **Bonului de comanda /Precontractului**, 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 cazul rezervărilor care sunt la cerere/on request si care necesita reconfirmare din partea Touroperatorului/Organizatorului)

Agentia **se obliga sa furnizeze turistului un bon de comanda/precontract** numai în situația solicitării unor pachete de servicii turistice care nu fac parte din oferta proprie/standard a agentiei de turism si care necesita confirmarea rezervării din partea altor prestatori.

În cazul solicitării unor pachete de servicii turistice care se regasesc în oferta proprie a agentiei de turism, sau în cazul în care exista deja confirmare asupra rezervării în mod instant din partea altor prestatori,( de ex. confirmare online în momentul rezervării ) agentia poate furniza turistului un bon de comanda/precontract numai dacă considera necesar. În acest caz este suficient întocmirea contractului de comercializare a pachetelor de servicii cu turisti .

Pentru procesarea unei rezervări de servicii, agentia poate solicita un avans între **\_5%-\_80\_**% din pretul pachetului sau plata integrala a contravalorii pachetului, în funcție de data la care turistul solicita serviciile.

1. În cazul în care continutul bonului de comanda/precontractului **nu difera de continutul confirmării** calatoriei turistice si confirmarea s-a efectuat în termenul de max.5 de zile calendaristice de la data semnării bonului de comanda,/precontractului turistul care decide sa renunte la calatoria turistica, datoreaza agentiei penalitati conform cap. VI din prezentul contract.

2. În cazul în care continutul bonului de comanda/precontractului **difera de continutul confirmării** calatoriei turistice primite în scris de la agentie sau **daca aceasta confirmare nu s-a facut în termenul de 5 zile calendaristice de la data semnării bonului de comanda/precontractului**, turistul dreptul la rambursarea imediata a tuturor sumelor deja platite.

c) în momentul eliberării documentelor de calatorie (voucher, bilet de odihna 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 exista 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 electronica (e-mail, fax, etc), obligatia de informare a turistului este considerata indeplinita prin înscrierea acestei informații în oricare dintre documentele de calatorie sau documentele fiscale furnizate de agentie, nefiind necesara încheierea în forma scrisă a contractului cadru de comercializare a pachetelor de servicii turistice, respectiv dacă prezentul contract prezentat turistului în modalitățile prevazute mai sus, contine informațiile prevazute la art. 12 alin. (2) din Ordonanta Guvernului nr. 107/1999 privind activitatea de comercializare a pachetelor de servicii turistice. Informațiile si fotografiile prezentate în cataloagele, ofertele speciale, site-urile, materialele publicitare sunt orientative si au caracter informativ, fara însa a afecta calitatea si cantitatea serviciilor contractate de turist.

2.3. Contractul înceteaza de drept odata 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 semneaza contractul turistic ) cat si turistii care sunt specificati în Bon de comanda /Rezervare/Precontract

**2.5 În cazul în care o singura persoana angajeaza servicii pentru un numar mai mare de turisti, condițiile contractuale se extind în mod automat asupra întregului grup pentru care au fost achitate serviciile.**

### **III. Pretul contractului si modalitatea de plata**

3.1. Pretul contractului este de .....si se **compune din costul serviciilor turistice efective**, - si comisionul Agentiei si T.V.A.

In cazul in care ulterior valoarea contractului depaseste valoarea pachetului turistic, diferenta valorica nu se va restitui.

3.2. Modalitati de plata:

3.2.1. La incheierea contractului se percepe un avans de minim **5\_\_%** din pretul stabilit sau, dupa caz, plata integrala a contravalorii pachetului de servicii turistice. Pentru rezervarile de anumite evenimente speciale **„FIRST MINUTE, EARLY BOOKING, LAST MINUTE , OFERTE SPECIALE... etc.** cu diferite denumiri se poate solicita si plata integrala, conform fiecărei oferte in parte.

3.2.2. In cazul in care la incheierea contractului s-a perceput un avans, plata finala se va face astfel:

a) **pentru serviciile turistice care necesita confirmare** din partea prestatorilor, conform termenelor de plata comunicate de agentie in scris prin bonul de comanda /precontract sau alte mijloace de comunicare.

b) **pentru serviciile turistice care nu necesita confirmare** din partea prestatorilor, dupa cum urmeaza:

Avansul este ....plata finala se va face pana la data de ....

**Serviciilor turistice externe** aferente contractului se poate efectua intr-o singura moneda, ori in EUR sau in RON la cursul de referinta a BNR din ziua emiterii facturii + 2% procent de risc valutar (exceptie croaziere unde acest procent este de 4%).

3.4. **Plata serviciilor turistice interne (cu locul de desfasurare in Romania)** se poate efectua si cu vouchere de vacanta/card de vacanta Plata serviciilor turistice se face respectand prevederile OUG nr. 8/2009, a normelor metodologice si anexelor acesteia. In cazul in care **turistul renunta la pachetul de servicii turistice achizitionat cu vouchere de vacanta/card de vacanta** agentia ii poate oferi acestuia un pachet de servicii turistice la o valoare initiala, mai putin penalitatile 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 legii 165 din 10.07.2018 art.8 (5) , in cazul **renuntarii definitive la pachetul de servicii turistice** de catre turist, voucherele de vacanta emise pe suport de hartie sau electronic nu permit efectuarea de operatiuni de retragere de numerar sau de preschimbare in numerar.

3.6. Pachetul de servicii turistice care poate fi achizitionat pe baza voucherelor de vacanta/cardului 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. 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 supraz rezervare (overbooking), schimbarea companiei aeriene, a orarului de zbor, neindeplinirea grupului minim urmare a unor renuntari de ultima ora sau a neobtinerii vizelor pentru toti participanti, , 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) Situatia 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.

4.2. 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 inregistrata 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.**

4.3. 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 aceeaasi 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.

4.4. Agentia poate modifica pretul contractului in sensul majorarii sau micșorării - 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.

4.5. 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 aceeaasi 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.

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

a) cand neindeplinirea sau indeplinirea defectuoasa a obligatiilor asumate prin contract se datoreaza turistului;

b) 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 imprevizibil si inevitabil.

d) Cadrul legal pentru emiterea voucherelor

Conform legislatiei din Romania contractul reprezinta vointa partilor si are putere de lege intre acestea. Astfel, eliberarea unui voucher valoric emise prin acordul partilor sunt protejate de legislatia din Romania si pot fi folosite conform termenilor agreati de parti.

4.7. 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.

4.8. 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.

**4.9. Agentia nu se face vinovata de eventuala ineficienta totala sau partiala a asigurarilor contractate prin intermediul Agentiei, deoarece Agentia este doar intermediar intre 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 7 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.

În cazul în care mijlocul de transport este avionul, cesionarea poate fi efectuata numai dacă transportatorul aerian permite aceasta modificare.

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 11,00 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 diferentei de pret, in sensul rambursarii diferentei 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) anularea s-a facut datorita nerealizarii numarului minim de persoane mentionat in contract, iar Agentia a informat in scris turistul cu cel putin 15 zile calendaristice premergatoare datei plecarii;

b) anularea s-a datorat unui caz de forta majora (circumstante imprezibile, independente de vointa celui care le invoca si ale caror consecinte nu au putut fi evitate in ciuda oricaror eforturi depuse, in aceasta nefiind incluse suprazrezervarile, 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) anularea 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 unilaterală 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 maximul 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 unilaterală 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 statiuie, taxa de salubritate, precum si alte taxe locale, garanții (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, **pentru sejururi interne folosirea centrelor Spa , saunelor a piscinelor interioare /exterioare etc. se vor desfasura in functie de reglementarile legislative in vigoare de la momentul cazarii (cu privire la prevenirea raspandirii anumitor virusuri de ex Sars Cov 2)** iar agentia de turism nu are nici o responsabilitate asupra prestatiilor 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, teste/adeverinte pt .depistarea anumitor boli infectioase , vaccinuri, etc.), acesta are obligatia de a indeplini toate cerintele legale. Pentru o informare optima, Agentia recomanda si consultarea site-ului Politiei de Frontiera.(pt cetateni romani [www.mae.ro](http://www.mae.ro) ) In cazul in care turistul detine dubla sau /multiple cetatenii are obligatia de se informa cu privire la conditiile de calatorie a statului , care a emis documentele de calatorie cu care cetateanul se prezinta la 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 - vaccinari obligatorii, obligativitate de efectuare a unor teste pentru depistarea anumitor boli infectioase/ex. Covid-19 etc. enumerarea fiind exemplificativa), Agentia este exonerata de orice raspundere in cazul imposibilitatii efectuării calatoriei

**\*in contextul international legat de Covid 19 si a masurilor in continua evolutie pe care le iau autoritățile din diverse state, apar zilnic modificări ale condițiilor de circulație a turiștilor, atât în sens pozitiv, cât și în sens negativ. Nici unele, nici celelalte nu pot fi anticipate și, în ciuda tuturor eforturilor depuse este practic imposibil pentru un turoperator/agentie detailista să poată informa turiștii asupra unei situații viitoare a destinației alese de aceștia.**

**Agentia va transmite în cel mai scurt timp eventualele schimbări, pentru ca turistii să poate lua cele mai bune decizii în privința vacanței planificate.**

**In acest context și din perspectiva celor explicate mai sus, în măsura în care destinația în care urmează să călătoriți este sau va fi introdusă de Romania pe "lista galbena" (țările/zonle/teritoriile cu risc epidemiologic ridicat), nu vom putea să dăm curs unei eventuale solicitări a dvs de ANULARE/MODIFICARE a călătoriei fără penalități, atata timp cat zborurile sunt operabile, iar hotelurile/unitatile de cazare din destinatii sunt deschise si pregatite sa primeasca turisti.**

**Legislația aplicabilă prevede că turistul are dreptul să înceteze contractul privind pachetul de servicii de călătorie înainte de începerea executării pachetului, fără a plăti vreoa penalitate de încetare NUMAI în cazul unor circumstanțe inevitabile și extraordinare care se produc la locul de destinație sau în vecinătatea imediată a acestuia ȘI care afectează în mod semnificativ executarea pachetului SAU care afectează semnificativ transportul pasagerilor la destinație.**

**Așadar, eventuala măsură luată de autoritățile române de autoizolare/carantinare la întoarcerea în România nu poate constitui o justificare pentru anularea fără penalități a vacanței dvs. O astfel de solicitare va fi supusă penalităților menționate în contract.**

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. 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.

5.18. Turistul are obligatia 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.

5.19. 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)

5.20. 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**

*Nu constituie motiv de renuntare prognoza meteo nefavorabila anuntata in mass media pentru perioada aleasa de catre turist .*

6.1.O modificare de rezervare presupune schimbarea unor date din rezervarea initiala deja confirmata de catre Organizator /Touoperator si Agentia Treff revanzator /intermediar

**Taxe de modificare atat pentru intern cat si extern :**

**Modificarea unui nume din rezervare de la 25 Eur/pers ( la Touoperatorii germani poate sa ajunga si pana la 50 Eur /pers. )**

**Modificarea tuturor numelor din rezervare 20 Eur/pers. + diferenta de tarif dintre pretul initial si pretul disponibil in momentul modificarii**

**Modificarea perioadei de calatorie 20 Eur/pers. + diferenta de tarif dintre pretul initial si pretul disponibil in momentul modificarii**

**Modificarea hotelului 20 Eur/pers.+ diferenta de tarif dintre hoteluri**

**Modificarea locului de imbarcare 20 Eur/pers.+ diferenta de tarif dintre locatiile de imbarcare**

Modificare de nume turisti, tip de camera, perioada de sejur , nume hotel: pot fi facute in afara 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 Touoperatoriilor germani Dertour, Tui, Adac 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 in parte care sunt trecute in oferta prezentat de Agentie.

1. 6.2. In cazul in care turistul renunta din vina sa la pachetul de servicii turistice care face obiectul prezentului contract, el datoreaza Agentiei penalizari dupa cum urmeaza:

**PENALIZAREA ÎN CAZUL OFERTELOR DE »EARLY BOOKING » -ÎNSCRIERI TIMPURIU ,LAST MINUTE, OFERTE SPECIALE ESTE 100% DIN MOMENTUL CONFIRMĂRII SERVICIILOR COMANDATE .**  
**Rezervările cu Early Booking sunt valabile in DOAR urmatoarele conditii:**

- Nu sunt admise schimbari pentru rezervările cu Early Booking dupa transmiterea rezervarii. Orice tip de schimbare (modificare nume turisti, componenta camera respectiv adaugare sau scoatere de persoane, modificare perioada, tip de camera etc.) este considerata o noua rezervare si se poate confirma in limita disponibilitatilor la acel moment. Noua rezervare nu va beneficia de nicio reducere.
- Pierderea reduceri de Early Booking nu este o penalizare, ci inseamna pierderea unui beneficiu oferit in anumite conditii care nu sunt respectate. Penalizarea se aplica la un serviciu neutilizat.

**La anularile cu sau fara taxa de penalizare se vor retine toate comisionale bancare .**

2. 6.2.1. In cazul anularii în care Turistul/sau reprezentant Turist renunță din vina să la pachetul de servicii de călătorie care face obiectul prezentului contract, el datorează Agentiei **penalizari după cum urmeaza**

**% penalizare din contravaloarea contractului pentru anularia dupa pana inceperea sejurului, sau neprezentare**

- **In cazul in care conditiile de plata nu sunt indeplinite pana la termenii stabiliti, agentia are dreptul de a anula rezervarea cu pierdere avansului achitat de catre client/Reprezentant. Cu depășirea termenelor scadente contractul devine nul de drept, cu penalizare conform termenilor agreeți.**

in cazul in care turistul a achizitionat 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 solicita renuntarea.

Pachetele exotice si rezervate prin touoperatori germani :Dertour, Tui, Meyer's, etc. au conditii total diferite si va exista o anexa la contract cu conditiile speciale .La acesti touoperatori se aplica penalizari din momentul confirmarii rezervarii, conform conditiilor specifice fiecarui catalog in parte. Croazierele au conditii speciale fiecarei linii de croaziera in parte., anexa la oferta respectiva.

6.1.2.1.In cazul in care plata pentru serviciile turistice interne a fost facuta partial sau integral cu vouchere de vacanta,/card de vacanta penalizarea se va deduce in primul rand din valoarea voucherelor de vacanta. Daca penalizarea este mai mare decat valoarea voucherelor, diferenta care depaseste valoarea voucherelor de vacanta se va retine din valoarea achitata prin alte instrumente de plata. In cazul in care valoarea voucherelor de vacanta este mai mare decat valoarea penalizarii, diferenta nu se restituie nici in vouchere si nici in numerar in cazul in care turistul nu doreste un alt serviciu turistic. Conform legii 165/din 10.07.2018 art 8.5 biletele de valoare emise pe suporthartie sau electronic nu permit efectuarea de operatiuni de retragere de numerar sau de preschimbare in numerar.

Daca turistul isi manifesta dorinta de a achizitiona un alt serviciu turistic, pentru o perioada ulterioara, atunci diferenta dintre valoarea voucherelor si valoarea penalizarii se va utiliza pentru acest nou serviciu. Termenul in care turistul poate solicita noul pachet de servicii turistice este de maxim \_\_3\_ luni de la data rezilierii/denuntarii unilaterale a contractului / renuntarea la serviciile turistice initiale. In cazul in care turistul nu isi exprima optiunea in aceasta perioada, Agentia de turism nu ii mai poate oferi acestuia nici un pachet de servicii turistice ulterior.

6.2. In cazul in care turistul care a contractat un pachet de servicii turistice cu Agentia si a achitat un avans nu se prezinta in termenul specificat in bonul de comanda sau in termenul comunicat in scris, pentru a achita ratele aferente sau restul de plata, contractul se

considera reziliat de drept, iar Agentia 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, 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 acestora.

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 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 raspunde în situații de greva, conflicte politice și de război, catastrofe, de pericol public, atac terorist, embargou internațional, pandemie, precum și în cazul în care companiile aeriene stabilesc limite de răspundere. Toate aceste situații care nu sunt imputabile nici unei părți se considera situații de forță majoră și exonerează de răspundere Agentia.**

6.9. Toate sumele menționate la p. 6.1, 6.2, 6.4 și 6.5 din prezentul contract, 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.

**6.10. În contextul pandemiei de SARS-CoV-2 (COVID19), Calatorul/reprezentantul Calatorului recunoaște și accepta în mod expres posibilitatea ca, ulterior încheierii prezentului contract, dar și pe parcursul sejurului turistic, să fie instituite restricții sau noi condiții de călătorie atât în țara de destinație cât și în România (cu titlu exemplificativ, însă fără a se limita la: obligativitatea purtării măști de protecție, prezentarea unui test antigen/PCR negativ sau obligativitatea efectuării acestuia în țara de destinație, intrarea în carantină sau autoizolare la întoarcerea în România). Prin semnarea prezentului contract, calatorul/reprezentantul calatorului își asumă riscul apariției unei sau mai multora dintre condițiile prezentate mai sus (riscuri care nu pot cădea în sarcina Agentiei și care țin de decizii ale terților, cu titlu exemplificativ, însă fără a se limita la: autorități locale/nationale din statele de destinație sau din România), respectiv recunoaște și accepta în mod expres că în nicio situație acestea nu vor putea fi imputate Agentiei și nu vor putea constitui un motiv de renunțare fără penalizare pentru calator.**

#### **VII. Alte clauze:**

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

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

2. Uneori pot exista diferențe de terminologie între tipurile de camere pe care un hotel oferă spre rezervare și tipurile de camere 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 .

**Mențiunile /Observațiile făcute în momentul rezervării după cerințele turistilor precum : să fie camere alăturate; etaj inferior, etaj superior .. etc. nu înseamnă și garanții pentru aceste cereri speciale , pentru că distribuirea camerelor se face la recepția hotelului în funcție de disponibilitate, în momentul începerii sejurului și nu au nici o relevanță privind data rezervării. Neîndeplinirea acestor dorințe nu reprezintă motiv de parasire a hotelului.**

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. această garanție poate fi platită 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 /tricou, 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. Agentia 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. **Mic dejun continental** – Este micul dejun care, alături de o băutură caldă mai oferă și produse de panificație, apă și unt sau gem (miere). Rolul lui este să vă țină de foame doar câteva ore, până la o primă gustare.

9. **Mic dejun englezesc sau English breakfast / American breakfast/Mic dejun bufet**

La micul dejun complet se adaugă preparate de bucătărie, cofetărie-patiserie și sucurile de fructe. Acest tip de mic dejun înseamnă că în funcție de categoria hotelului și de obiceiurile locale, se servesc diverse feluri de mâncare, la alegere.

10. 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. Poate să fie tip bufet sau mic dejun bufet , iar cina la alegere din 2 -3 variante de meniuri. **Pensiunea completa** („fullboard”, FB sau PC) include **toate cele trei mese ale zilei**. La fel ca în cazul halfboard-ului, băuturile de la micul dejun sunt incluse, iar cele din cadrul celorlalte mese se plătesc.

Astfel, atât demipensiunea, cât și pensiunea pot fi servite atât în **regim bufet** cât și în **regim meniu prestabilit**, cu posibilitatea de a alege între două sau trei feluri diferite. Multe restaurante de hotel oferă și opțiunile demipensiune plus și pensiune completă plus, acestea incluzând și o serie de băuturi în timpul pranzului și/sau cinei.

11. 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. Neexistând norme internaționale precise care să le reglementeze.

La sosire, clienții primesc o brățară care le dă dreptul de a beneficia de serviciile achiziționate. La All Inclusive sejurul începe în general cu cina sau cu gustările de după-amiază, dacă nu se specifică altceva.

12. Conceptul de Ultra all inclusive, este un All Inclusive -îmbogățit, la care se pot adăuga unele băuturile alcoolice și nealcoolice de import, unele cocktailuri și gustări între mese, folosirea unor facilitati a hotelului însă toate acestea depind de politica fiecărui hotel în parte.

13. Conceptul Extra All Inclusive (EAI) MAX All Inclusive, High Class All inclusive (sub diferite denumiri) – includ toate serviciile oferite în regimul Ultra All Inclusive și altele suplimentare, în funcție de politica fiecărui hotel în parte. Pentru a exemplifica, unele hoteluri oferă ca extra green fee-urile la terenul de golf, acces gratuit la serviciile de spa, sporturi nautice, acces gratuit la minibarul din cameră, room service, etc.,

**Orice Hotel isi rezerva dreptul de a efectua modificari privind politica serviciilor oferite (contra cost / gratuite) pe parcursul sezonului in functie de diversi factori, fara notificare prrealabila catre Agentia de Turism.**

**Unitatile de cazare nu sunt obligati ca în descrierera conceptului de masă să fie menționate furnizorii de marfă, lanțurile de magazine de unde își efectuează aprovizionarea, brandurile la băuturile alcoolice și non alcoolice, dulciurile, fructele servite etc.**

**Sistemul de servire tip de bufet poate sa aiba o "perdea" transparenta din geam sau plexiglas iar mancarea aleasa de catre turist sa fie servita pe farfurie de catre personalul hotelului aflat de partea cealalta a bufetului.**

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

15. La pachetele charter avion pot apărea modificări fata de rezervarea initiala: 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 orase din Romania, atat la ducere cat si la întoarcere. În asemenea situații, imediat după ce se primește notificarea scrisă de la agenția parteneră organizatoare a cursei charter în legatura cu modificarile de orar, companie aeriana, zile de plecare si întoarcere, Treff Turism va contacta telefonic și în scris turiștii pentru a le comunica modificările apărute.

Aceste modificări de orar si de companie aeriana 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 aeriana de transport si data de plecare si întoarcere, precum și întârzierile la plecările și întoarcerile pentru curse charter avion, nu constituie motive de renunțare la pachetul charter rezervat, și nici motiv pentru solicitarea de alte servicii compensatorii sau despagubiri pentru aceste modificari.

16. Parcarea nu este obiect de contract, de cele mai multe ori este contra cost, poate fi nepazita, si nu se garanteaza/ rezerva din agentie, Locurile de parcare pot fi ocupate si platite doar de catre turisti, la fata locului, in limita disponibilitatilor.

17. Responsabilitatea pentru corectitudinea datelor furnizate catre agentie in lipsa copiilor de C.I sau Pasaport a Turistilor privind Nume si Prenume; data nastere si Seria/ Nr C.I sau Pasaport, apartine in totalitate solicitantului ( Turistului).

Daca se constata neconcordante între datele furnizate catre agentie si datele reale constatate la fata locului, diferentele de tarif vor fi suportate in întregime de solicitant (Turist).

### **VIII. Reclamatii**

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

Datele de contact ale Agentiei:

Telefon: \_\_004-0267-351056\_\_

Fax: \_\_004-0267-351591\_\_

e-mail: office@trefftravel.ro

7.2. Atât Agentia, cât si prestatorul de servicii turistice vor actiona imediat pentru solutionarea sesizarii. În cazul în care sesizarea nu este solutionata sau este solutionata partial, turistul va depune la sediul Agentiei o reclamatie în scris, în termen de maximum **5 zile** calendaristice de la încheierea calatoriei, Agentia urmand ca, în termen de **35 zile** calendaristice, sa comunice turistului despagubirile care i se cuvin, dupa caz.

### **IX. Asigurari**

8.1. Turistul este asigurat pentru rambursarea cheltuielilor de repatriere si/sau a sumelor achitate de acesta, în cazul insolabilitatii sau falimentului Agentiei, la Societatea de Asigurare OMNIASIG VIG SA cu sediul în BUCURESTI, suc. AVIATORILOR SECTOR 1; 0214057420/www.omniasig.ro conform **Ordinului nr.235 din 06.iunie. 2001 privind asigurarea turistilor în cazul insolabilitatii sau falimentului agentiei de turism, modificat si completat prin Ordinul nr.562/2014**. Politia de asigurare I Nr.: 56163 valabila pana la data de 15.01.2023 este afisata pe pagina web a agentiei de turism www.trefftravel.ro

8.2. Condițiile în care turistul va fi despagubit de catre societatea de asigurare sunt:

8.2.1. În cazul în care Agentia nu efectueaza repatrierea turistului, acesta are obligatia de a anunta imediat societatea de asigurare prin telefon, fax sau e-mail. În aceasta situatie societatea de asigurare nu are obligatia de a achita imediat contravaloarea cheltuielilor de repatriere, ci de a le rambursa dupa întoarcerea turistului în Romania, în condițiile politiei de asigurare încheiate între Agentie si societatea de asigurare.

8.2.2. În cazul în care turistul solicita Agentiei contravaloarea sumelor achitate si/sau a cheltuielilor de repatriere, acesta trebuie sa trimita documentele justificative catre Agentie prin scrisoare recomandata cu confirmare de primire. Turistul are obligatia sa pastreze fotocopii de pe respectivele documente justificative. Turistul poate solicita Agentiei rambursarea sumelor achitate si/sau a cheltuielilor de repatriere în termen de 15 (cincisprezece) zile calendaristice de la data încheierii derularii pachetului de servicii turistice sau de la data repatrierii.

8.2.3. Turistul are obligatia de a notifica societatii de asigurare, prin scrisoare recomandata cu confirmare de primire, în legatura cu

solicitarea adresata Agentiei privind rambursarea sumelor achitate si/sau a cheltuielilor de repatriere, in termen de 5 (cinci) zile calendaristice de la data confirmarii de primire prevazute la cap. VIII pct. 8.2.2.

8.2.4. In cazul in care, in termen de 15 (cincisprezece) zile calendaristice de la data confirmarii de primire a documentelor justificative de catre Agentie, turistul nu a primit sumele solicitate de la aceasta, are loc evenimentul asigurat.

8.2.5. In termen de 10 (zece) zile calendaristice de la data producerii evenimentului asigurat, turistul are obligatia de a transmite societatii de asigurare, prin scrisoare recomandata cu confirmare de primire, cererea de despagubire insotita de documentele justificative.

8.2.6. Documentele justificative constau in principal in:

- a) contractul de comercializare a pachetului de servicii turistice;
- b) confirmarile de primire precizate la pct. 8.2.2, 8.2.3 si 8.2.5 din prezentul capitol;
- c) fotocopiile de pe documentele de plata a avansului (chitante, ordine de plata etc.), in cazul cererilor de rambursare a sumelor achitate de turist;
- d) fotocopiile de pe documentele de transport si cazare, in cazul cererilor de rambursare a cheltuielilor de repatriere.

Societatea de asigurare are dreptul sa solicite turistului si alte documente justificative.

8.2.7. Despagubirea nu poate depasi suma achitata de turist in contractul de comercializare a pachetului de servicii turistice, precum si sumele necesare repatrierii acestuia, cu respectarea prevederilor legale in vigoare.

8.2.8. Despagubirea va fi platita in termen de 30 (treizeci) de zile calendaristice de la data primirii de catre societatea de asigurare a documentelor justificative de la turist.

8.2.9. In cazul in care dupa plata despagubirii, Agentia plateste debitul catre turist, acesta are obligatia de a restitui asiguratorului despagubirea primita, in termen de 5 (cinci) zile lucratoare de la data primirii de la Agentie a sumelor reprezentand debitul.

8.2.10. Facultativ, turistul are posibilitatea incheierii unui contract de asigurare, care sa acopere taxele de transfer sau a unui contract de asistenta care sa acopere taxele de repatriere in caz de accidente, de boala sau deces, a unui contract de asigurare pentru bagaje, a unui contract de asigurare pentru servicii medicale la destinatie ori a unei asigurari storno sau altor tipuri de asigurari de calatorie. Agentia recomanda incheierea unei asigurari storno pentru acoperirea eventualelor penalitati de anulare. Turistul se poate informa in agentii despre cazurile acoperite de asigurarea storno, aceasta putand fi incheiata in agentia de turism de unde acesta a achizitionat pachetul de servicii turistice.

**8.3. Agentia nu se face vinovata de eventuala nerespectare a obligatiilor stipulate in politele de asigurare contractate prin intermediul Agentiei, deoarece aceasta este doar intermediar intre turist si asigurator.**

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

- a) voucherul, biletul de odihna/tratament, biletul de excursie, bonul de comanda, dupa caz;
- b) programul turistic, in cazul actiunilor turistice;
- c) cataloage/pliante/oferte/alte inscrieri/etc. ale Agentiei puse la dispozitia turistului, in format tiparit sau pe suport electronic.

**XI. Dispozitii finale**

10.1. Prezentul contract a fost incheiat in doua exemplare, cate unul pentru fiecare parte.

10.2. Comercializarea pachetelor de servicii turistice se va face in conformitate cu prevederile prezentului contract si cu respectarea prevederilor Ordonantei Guvernului nr. 107/1999 privind activitatea de comercializare a pachetelor de servicii turistice, aprobata cu modificari si completari prin Legea nr. 631/2001 cu modificarile ulterioare.

10.3. Toate unitatile de cazare, precum si mijloacele de transport sunt clasificate de catre organismele abilitate ale tarilor de destinatie, conform procedurilor interne si normativelor locale acolo unde acestea exista, care difera de la o tara la alta si de la un tip de destinatie 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 datelor 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, insecata, alte o gane de cercetare) doar la solicitarea expresa a acestora.

**10.8. Precontractul face parte integranta din CONTRACT-CADRU DE COMERCIALIZARE A PACHETELOR DE SERVICII TURISTI.**

Subsemnatul/a \_\_\_\_\_ menționez că am luat la cunoștința 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 la orice firma de Asigurare .

Toate informațiile au fost prezentate la agentie , de catre Agentul de turist , rămânând la latitudinea mea, dacă doresc încheierea acestei asigurări, sau a tipului de asigurare , prin urmare a neîncheierii asigurărilor sus menționate voi suporta toate consecințele ce decurg din aceasta.



Prin semnarea contractului , declar că am fost informat/\a corect și complet cu privire la condițiile generale de comercializare a pachetelor de servicii turistice, reglementat prin Contractul de comercializare a pachetelor de servicii turistice, aprobat prin ordinul Nr. 1387/2015 și ordonanța guvernului Nr.2 /2018 afișat pe site-ul agenției la adresa [www.trefftravel.ro](http://www.trefftravel.ro).

In aceleasi timp am fost încunoștințat în mod clar despre eventuale formalități și proceduri internaționale (avize de sănătate, condiții speciale de călătorie,/ de ex. calatoria împreuna cu minori, situatia in care numele turistului este schimbat ca urmare a casatoriei/desfacerii ei, teste/adeverinte pt .depistarea anumitor boli infectioase /ex.Covid-19, vaccinari obligatorii , necesitatea obtinerii vizei, necesitatea de a avea pasaport sau/si carte de identitate sau orice alte documente suplimentare - enumerarea fiind exemplificative ).

Confirmarea rezervării presupune acceptarea tuturor condițiilor de călătorie impuse de Organizator/Revanzator  
Informațiile sunt stocate electronic si în baza noastră de date, pentru întreg managementul de călătorie.

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

Sunt de acord cu aceasta și am primit un exemplar.

DATA (zi/luna/an): \_\_\_\_\_ SEMNĂTURA \_\_\_\_\_

Subsemnatul garantez că voi înștiința toți participanții consemnați.

SEMNĂTURA AGENTULUI DE TURISM .....

Agentia Treff,

Turist, sau reprezentant,

#### ACORD PENTRU PRELUCRAREA DATELOR CU CARACTER PERSONAL

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

Ce date personale cerem:

Numele, data și locul nașterii,( pt. emitere fact.Si CNP) cetățenia, domiciliul, act de identitate seria, nr, adresă electronică și nr. telefon.

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 vor fi păstrate, pentru ca la comanda următoare derularea relațiilor contractuale să fie mai dinamică.

Vă puteți retrage permisiunea?

Da. În orice moment, prin email la la [office@trefftravel.ro](mailto:office@trefftravel.ro) (cu subiect: Retragere consimțământ) sau la sediul firmei prin completarea unei solicitări scrise.

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:  
transmitere newsletter (buletine informative)/evaluare servicii, concursuri, fidelizare

Data completării:

Semnătura: