

CONTRACT
de comercializare de servicii turistice
Nr. din

Părțile contractante

Societatea Comercială CARTAGA TRAVEL AGENCY SRL, cu sediul în Medias, Sos Sibiului nr85, punct de lucru Sos Sibiului nr.81 Incinta Kaufland, cod unic de înregistrare 35369141, pentru Agenția de Turism CARTAGA TRAVEL AGENCY, **reprezentată prin Burzo Bogdan, în calitate de administrator**, denumită în continuare Agenția.

și turistul/reprezentantul turistului,

..... cu sediul/Domiciliul în, str., NR., Jud., CUI/
CNP....., serie nr CI..... au convenit la încheierea prezentului contract.

I. Obiectul contractului si incheierea contractului

1.1 Obiectul contractului il constituie vanzarea de catre Agentie a serviciilor turistice: cazare, bilet de odihna tratament, bilet de avion, sau orice alt serviciu turistic care NU constituie pachet de servicii de călătorie si nici servicii asociate conform dispozițiilor O.G. nr. 2/2018 anexat la prezentul contract, si eliberarea documentelor de plata.

1.2. Contractul se incheie dupa caz in oricare dintre urmatoarele situatii:

- a. in momentul semnarii lui de catre Turist, sau prin acceptarea conditiilor contractuale de servicii turistice, inclusiv in cazul celor achizitionate la distanta prin mijloace electronice.
- b. in momentul in care turistul primeste confirmarea scrisa a rezervarii de la Agentie, in cel mult 60 de zile calendaristice de la data intocmirii bonului de comanda.
- c. Pentru procesarea unei rezervari de servicii, Agentia poate solicita plata in avans de pana la 100% din pretul serviciilor turistice, in functie de data la care turistul solicita serviciile.
- d. in momentul eliberarii documentelor de calatorie (voucher, bilet de odihna si/sau tratament, bilet de avion etc.), inclusiv in format electronic, in cazul in care serviciile turistice fac parte din oferta standard a Agentiei sau exista deja confirmarea de rezervare din partea altor prestatori.
- e. In cazul in care prezentul contract este pus integral la dispozitia Turistului sub forma de catalog, pliant, alte inscripuri, site-ul Agentiei sau alte mijloace de comunicare electronica (e- mail, fax etc.), obligatia de informare a Turistului este considerata indeplinita prin inscrierea acestei informatii in oricare dintre documentele de calatorie sau documentele fiscale furnizate de Agentie, nefiind necesara incheierea in forma scrisa a contractului de comercializare a serviciilor turistice.

1.3. Contractul inceteaza de drept odata cu finalizarea prestarii efective a serviciilor turistice inscrise in documentele de calatorie.

III. Prețul

Pretul total al contractului de servicii este de **EURO/RON** și cuprinde costul serviciilor turistice efective, comisionul Agenției și T.V.A-ul. Daca factura emisa de Agentie este exprimata in valuta (eur, usd), aceasta se va achita in aceeași moneda. In cazul in care, la cererea turistului, factura emisa de catre Agentie va fi exprimata in lei, aceasta se va intocmi la cursul de schimb valutar al Bancii UNICREDIT. Depasirea termenului de plata determina aplicarea unei penalitati de 0,3% pentru fiecare zi de intarziere, procent aplicat la suma neachitata.

Scadenta de plata:

- euro pana la data de

IV. Drepturile și obligațiile Agenției

1. In cazul in care Agentia este nevoita sa modifice una din prevederile esentiale ale contractului, are obligatia sa informeze turistul cu cel puțin 15 zile calendaristice inaintea plecării. Aparitia cu mai puțin de 15 zile înainte de plecare a unor situatii neprevazute de Agentie si nedeterminate de aceasta, cum ar fi: schimbarea hotelului fara a avea in sa o categorie inferioara, schimbarea companiei aeriene sau a orarului de zbor, modificarea taxelor de aeroport, aparitia unor situatii de forta majora, determina obligatia Agentiei de a informa turistul imediat ce ia la cunostinta de modificarea intervenita. Astfel de situatii nu sunt considerate a modifica prevederile esentiale ale contractului si nu constituie motiv de anulare.

2. Agentia poate sa modifice pretul contractului, in sensul majorarii sau micșorarii, cum maxim 10 % dupa caz, numai daca modificarea are loc ca urmare a variatiilor costurilor de transport, ale redeventelor si ale taxelor aferente serviciilor de aterizare, debarcare/imbarcare in porturi si aeroporturi si ale taxelor de turist ori ale cursurilor de schimb valutar aferente serviciilor turistice contractate.
3. In situatia de supraz rezervare (overbooking) a unui hotel, determinata de activitatea hotelierilor, inainte sau dupa inceperea calatoriei, Agentia va oferi varianta de hotel in aceeasi zona sau intr-o zona apropiata, la aceeasi categorie sau de o categorie superioara fara sa modifice pretul; in cazul in care situatia de supraz rezervare (overbooking) este anuntata turistului, sau reprezentantului acestuia, cu minim 3 zile inainte de data plecarii, clientul poate accepta varianta propusa sau poate anula calatoria fara penalizari, fara insa a avea dreptul de a solicita despagubiri suplimentare.
4. Agentia este raspunzatoare pentru buna executare a obligatiilor asumate prin contract, cu exceptia urmatoarelor cazuri:
 - a. cand neindeplinirea sau indeplinirea defectuoasa a obligatiilor 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 (modificari de orar sau de itinerar, intarzieri in traficul mijloacelor de transport, cauze naturale care impiedica desfasurarea transportului si/sau a cazarii, greve, demonstratii etc). Agentia nu este raspunzatoare pentru prejudiciile cauzate turistului , urmare a intarzierii curselor aeriene sau terestre(inclusiv charter), pierderilor de bagaje, si a altor imprejurari asupra carora transportatorul aerian poarta singura raspundere, si nu este obligata sa ramburseze c/valoarea serviciilor achizitionate.

V. Drepturile și obligațiile turistului

1. In cazul in care turistul nu poate sa efectueze serviciul turistic, acesta poate sa ceseze contractul(daca este posibil), unei terte persoane care indeplineste toate conditiile aplicabile serviciilor turistice contractate cu obligatia de a anunta in scris Agentia cu cel putin 5 zile inaintea datei de plecare. In acest caz Agentia reziliaza contractul cu turistul care ceseaza si incheie un alt contract cu noul turist. Turistul care cedeaza serviciile turistice, precum si cesionarul sunt responsabili in mod solidar la plata pretului serviciului si a costurilor suplimentare posibile (taxa modificare nume , bilet avion,etc) aparute cu ocazia acestei cedari.
2. In cazul sejururilor de odihna si/ sau de tratament, turistul are obligatia sa respecte programul de acordare a serviciilor(de ex in Romania check-in-ul se face de regula la ora 18:00 iar check-out-ul la ora 12:00). In functie de destinatie check-in-ul si check-out-ul se poate modifica.
3. In cazul in care preturile stabilite in contract sunt majorate cu peste 8%, turistul poate rezilia contractul, avand dreptul la rambursarea de catre Agentie a sumelor platite.
4. Turistul este obligat sa comunice Agentiei, in termen de 5 zile calendaristice de la primirea instiintarii prevazute la cap.IV pct.2, hotararea sa de a opta pentru:
 - a. rezilierea contractului fără plata penalităților, sau
 - b. acceptarea noilor condiții ale contractului.
- 4.1 In cazul in care turistul reziliaza contractul la termen, fara penalizari sau Agentia anuleaza serviciul turistic inaintea datei de plecare, turistul are dreptul:
 - c. sa accepte la acelasi pret alte servicii turistice de calitate echivalenta sau superioara;
 - d. sa accepte serviciile turistice de calitate inferioara propus de Agentie, cu rambursarea diferentei de pret;
 - e. sa i se ramburseze toate sumele achitate in virtutea contractului, in cazul in care nu exista penalitati (cu exceptia situatiilor de forta majora, in care Agentia este exonerata de raspundere si nu are obligatia rambursarii serviciilor).
- 4.2. In toate cazurile mentionate anterior turistul poate sa solicite Agentiei si o despagubire pentru neindeplinirea prevederilor contractului initial, cu exceptia cazurilor in care:
 - f. anularea s-a dispus ca urmare a unui caz de forta majora,definita legal de Camera de Comert din Romania (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 supraz rezervarile),
 - g. anularea s-a făcut din vina turistului.
5. Turistul are dreptul sa rezilieze in orice moment in tot sau in parte, contractul iar in cazul in care rezilierea ii este imputabila, este obligat sa despagubeasca Agentia pentru prejudiciul creat acesteia, inclusiv in cazul aparitiei

situatiilor de imbolnavire a turistului, evenimente familiale ale acestuia sau alte astfel de situatii care nu sunt asimilate fortei majore. Daca turistul solicita schimbarea hotelului, structurii camerelor sau a oricarora dintre servicii aceasta echivaleaza cu rezilierea contractului, cu aplicarea penalitatilor legale la momentul respectiv, si incheierea unui nou contract.

6. Turistul este obligat sa achite la receptia unitatii hoteliere taxa de statiune, taxa de salubritate, precum si alte taxe locale, fara a putea pretinde despagubiri sau returnarea sumelor de la Agentie in cazul in care aceste taxe nu sunt incluse in pretul serviciilor achizitionate (sunt taxe locale).
7. Turistul este obligat sa prezinte la receptia unitatii hoteliere actele sale de identitate precum si documentul de calatorie eliberat (voucher, bilet de odihna si / sau de tratament), in vederea acordarii serviciilor turistice. Clasificarea unitatilor de cazare si a mijloacelor de transport sunt cele oficiale pentru fiecare tara in parte, turistul ia act si este de acord cu aceasta. Responsabilitatea clasificarilor apartine in exclusivitate autoritatilor de resort ale tarilor respective.
8. 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 va indeplini toate cerintele legale. Pentru o informare optima, agentia recomanda si consultarea site-ului www.politiadefrontiera.ro. De asemenea, daca tara de destinatie impune obligativitatea efectuării unor teste PCR pentru virusuri (SARS COV 2, sau alt tip de virus) sau obligativitatea de vaccinare, acestea din urma cad in responsabilitatea turistului si nu obliga agentia de turism la vreo despagubire sau anulare gratuita a rezervarii.
9. In cazul in care o singura persoana angajeaza servicii pentru un numar mai mare de turisti, conditiile contractului se extind in mod automat asupra intregului grup pentru care s-au achitat serviciile.

VI. Renunțări, penalizări, despăgubiri

1. In cazul in care turistul, fara culpa din partea Agentiei, renunta la serviciile turistice care fac obiectul prezentului contract, el datoreaza Agentiei penalizari dupa cum urmeaza:
 - a. cu minim 30 zile inaintea plecarii: 100 % din pretul total;

Aceste penalizari se aplica in toate cazurile, cu exceptia celor in care serviciul contractat si confirmat are propriile reguli de achitare, anulare, penalizare (ex: rezervari cu Early Booking, rezervari pe oferte special. programe de Paste, Craciun, Revelion, rezervari individuale, destinatii exotice).In acest caz se aplica regulile speciale ale fiecarui program in parte, astfel :

- pentru actiuni speciale (campionate sportive, evenimente culturale etc), conditiile specifice mentionate in programul Turistic furnizat si brosură (daca este cazul).
 - termenele scadente de plata si termenele de anulare sunt prevazute in sistemul de rezervari la fiecare rezervare in parte.
2. In cazul in care o ambasada refuza sa acorde viza de intrare pentru efectuarea serviciilor turistice rezervate, turistului i se vor retine toate taxele achitate de Agentie prestatorilor directi, precum si comisionul agentiei.
 3. In cazul in care turistul care a intrat pe teritoriul statului in care se realizeaza serviciile turistice contractate 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, exonerand agentia.
 4. Penalizarile echivalente cu pretul contractului se aplica si in cazul in care turistul nu ajunge la timp la aeroport sau la locul de plecare, daca nu poate pleca in calatorie pentru ca nu are actele personale in regula sau daca nu i se permite iesirea din tara de catre politia de frontiera.
 5. Pentru a renunta la serviciile turistice contractate trebuie formulata in scris o cerere si depusa la sediul agentie CARTAGA TRAVEL AGENCY SRL din Mun Medias, sos. Sibului nr. 81 sau pe mail la adresa office@cartaga.
 6. Agentia va acorda despagubiri in functie de gradul dovedit de nerespectare a obligatiilor din contract.
 7. In cazul in care in tara de destinatie a sejurului contractat, se impune obligativitatea efecturării unor teste medicale sau a vaccinării, si turistul doreste sa renunte la efectuarea serviciului din aceste considerate, se vor calcula penalitatile de renuntare conform dispozitiilor din acest contract (Articolul VI – punctul 1)

VII. Reclamații

1. In cazul in care turistul este nemulțumit de serviciile turistice prestate de Agentie, turistul are obligatia de a intocmi o sesizare in scris, clar si explicit, cu privire la deficiente constatate la fata locului, legate de realizarea serviciilor turistice contractate ce se va transmite prompt atat Agentiei, cat si prestatorului de servicii turistice (conducerii hotelului, restaurantului).

2. Atât Agentia, cât și prestatorul de servicii turistice vor acționa imediat pentru soluționarea sesizării. În cazul în care sesizarea nu este soluționată sau este soluționată parțial, turistul va depune la sediul Agenției o reclamație în scris, înregistrată, în termen de maximum 5 zile calendaristice de la încheierea călătoriei. Agenția urmează ca, în termen de 30 zile calendaristice, să comunice turistului, în scris, răspunsul.

Agenția recomandă încheierea unei asigurări storno de 2% din valoarea totală a serviciilor turistice pentru a acoperi eventualele penalități de anulare.

IX. Documentele ce constituie anexă la contract sunt următoarele:

Voucherul de cazare, biletul de odihnă – tratament, biletul de avion, etc în funcție de serviciul turistic contractat

X. Dispoziții finale

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

XI. PRELUCRAREA DATELOR CU CARACTER PERSONAL

"Conform dispozițiilor Legii nr. 677/2001 pentru protecția persoanelor cu privire la prelucrarea datelor cu caracter personal și libera circulație a acestor date, SC CARTAGA TRAVEL AGENCY SRL prelucrează datele cu caracter personal furnizate de dvs. prin acest document, având ca scop colectarea datelor pentru emiterea biletelor de avion, furnizarea de servicii turistice și a serviciilor de cazare. Prin furnizarea datelor dumneavoastră personale, înțelegeți și sunteți de acord cu transferarea acestora către companiile afiliate sau colaboratoare, partenerii noștri contractuali din țară și/sau străinătate. Administrăm datele dumneavoastră personale pe durata necesară pentru furnizarea serviciilor de mai sus sau pentru o durată de 5 ani de la data încheierii contractului. Dacă, pe viitor, compania va fi achiziționată de o terță parte, este posibil ca datele să fie transmise pentru continuarea fără probleme a activității de afaceri. Furnizăm datele dumneavoastră autorităților competente și forurilor de judecată la cerere și în cazul în care acest lucru este solicitat de legislația relevantă."

DATA 10.03.2023

Agenția de Turism Cartaga Travel Agency
Reprezentant Burzo Bogdan
Semnatura / Stampila

Cumparator