

# CONTRACT

## de comercializare a pachetelor de servicii turistice

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

**Partile contractante:**

Societatea Comerciala **GRAFOS S.R.L.**, cu sediul in BUCURESTI, str. Sergent Mihai Stan, nr. 29, Sector 5, cod unic de inregistrare RO 5803841, titulara a Licentei de turism nr.1652, pentru Agentia de turism **GRAFOS** cu sediul secundar in BUCURESTI, Str. Nerva Traian nr. 12, bloc M 37, sc. 1, ap. 2, sector 3, reprezentata prin dna LUPU VICTORIA, in calitate de Director Executiv, denumita in continuare **Agentia**,  
si

Turistul / Reprezentantul turistului

Domnul / Doamna, \_\_\_\_\_ domiciliat (a) in \_\_\_\_\_

Telefon \_\_\_\_\_, e-mail \_\_\_\_\_  
data nasterii \_\_\_\_\_ posesor / posesoare al/a cartii de identitate seria \_\_\_\_\_ nr. \_\_\_\_\_, eliberata de \_\_\_\_\_ la data \_\_\_\_\_, au convenit incheierea prezentului contract, in conformitate cu prevederile Ordonantei Guvernului nr.107/1999 privind activitatea de comercializare a pachetelor de servicii turistice, aprobata cu modificari si completari prin Legea nr.631/2001, precum si a Ordinului nr. 516/2005. S.C. GRAFOS S.R.L. a fost inscrisa in Registrul de Evidenta a Prelucrarilor de Date cu Caracter Personal, sub numarul 4685.

Numele si prenumele turistilor inscrisi in pachetul de servicii	Adult / Copil	Data nasterii	Numar pasaport / CI

**I. OBIECTUL CONTRACTULUI :** Agentia comercializeaza pachete de servicii turistice in urmatoarele variante :

- servicii la cerere** ( programe organizate special, la solicitarea turistilor)
- bilete de odihna si/sau de tratament** (servicii turistice interne,comercializate pe baza de vouchere de servicii turistice interne sau bilete de odihna si/sau de tratament)
- servicii din oferta standard** (servicii turistice preorganizate de agentie, prezentate in catalog si oferta letrica)

PROGRAM CONTRACTAT					
PERIOADA :			TRANSPORT:		POZITIE INSCRIERE:
CAZARE	TIP CAMERA		HOTEL / PENSIUNE		
SERVICII MASA / pers pe durata pachetului	MIC DEJUN	DEMIPENSIUNE (mic dejun si cina)	TOTUL INCLUS( AI )	ALTE MESE	
<b>SOLICITARI SPECIALE ALE TURISTILOR :</b>					

Bonul de comanda, confirmarea de servicii, biletul de odihna si/sau de tratament, oferta standard a agentiei de turism expusa in materialele de prezentare si documentele de plata, fac parte integranta din prezentul contract .

## II. TARIFUL

1. Tariful contractului este \_\_\_\_\_ si cuprinde costul serviciilor turistice efective, comisionul Agentiei si T.V.A.

Avansul este \_\_\_\_\_, iar plata finala se va face pana la data de \_\_\_\_\_.

2. Tariful este publicat in cadrul ofertei standard a Agentiei pentru serviciile din oferta standard si pentru biletele de odihna si/sau de tratament sau este inregistrat in confirmarea de servicii, in cazul serviciilor la cerere. Cu exceptia circuitelor turistice si biletelor de avion, turistii vor achita agentiei 10 Euro pentru totalul rezervarii efectuate, indiferent de numarul de persoane, iar pentru programe interne, vor achita 10 lei per persoana. Pentru programele sociale, se vor achita 5 lei per persoana.

## III. DREPTURILE SI OBLIGATIILE AGENTIEI

1. In cazul in care Agentia este nevoita sa modifice una dintre prevederile esentiale ale contractului, are obligatia sa informeze turistul cu cel putin 15 zile inainte de data plecarii.

2. Agentia poate sa modifice tariful contractului, in sensul majorarii sau micșorarii, dupa caz, numai daca modificarea are loc ca urmare a variatiilor costurilor de transport, ale redevențelor și ale taxelor aferente serviciilor de aterizare, debarcare/îmbarcare in porturi și aeroporturi și ale taxelor de turist ori ale cursurilor de schimb valutar aferente pachetului de servicii turistice contractat.

3. 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 tarifului, respectiv serviciile turistice oferite sa fie de aceeași calitate și cantitate;

b) sa restituie turistului sumele ce reprezintă diferența dintre serviciile turistice achitate și cele efectiv prestate în timpul călătoriei turistice;

c) in cazul in care nu pot fi oferite turistului alternative corespunzatoare sau acesta nu le accepta din motive întemeiate, sa asigure fara costuri suplimentare transportul retur al turistului la locul de plecare ori in alt loc agreat de acesta și, dupa caz, despăgubirea pentru serviciile neprestate.

4. 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 (modificari de orar sau itinerar, anulari ale anumitor curse aeriene, terestre sau maritime, inchiderea temporara a traficului rutier, feroviar sau aerian, intarzieri in traficul mijloacelor de transport, calamitati naturale, greve, razboaie, schimbari politice, dezastre, conditii meteorologice, etc).

5. Agentia are obligatia sa furnizeze in scris turistului, in termen de 3 zile inainte de data plecarii, urmatoarele informatii:

a) orarele, locurile escalelor și legaturile, precum și, dupa caz, locul ce urmeaza sa fie ocupat de turist in fiecare dintre mijloacele de transport incluse in contract.

b) denumirea, sediul / adresa, numerele de telefon și de fax ale reprezentantei locale a organizatorului și / sau a detailistului ori, in lipsa acestuia, un numar de apel de urgenta care sa ii permita contractarea organizatorului și / 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.

Agentia nu este responsabila pentru bagajele si lucrurile personale ale turistilor, decat in masura asigurarii integritatii lor pe durata transportului cu autocare. Totodata in tariful excursiilor organizate de Agentie, nu intra serviciul de handling (carat bagaje).

## IV DREPTURILE SI OBLIGATIILE TURISTULUI

1. In cazul in care turistul nu poate sa participe la calatoria turistica, acesta poate sa cesioneze contractul unei terțe persoane care indeplinește toate conditiile aplicabile pachetului de servicii turistice contractat, cu obligatia de a anunta in scris Agentia cu cel puțin 5 zile inaintea datei de plecare. In acest caz Agentia reziliaza contractul cu turistul care cesioneaza contractul și incheie un alt contract cu noul turist. Pentru calatoriile individuale, in cazul in care mijlocul de transport este avionul, transferul poate fi efectuat numai daca exista posibilitatea transferarii locului de zbor. Turistul care cedeaza pachetul sau de servicii, precum și cesionarul sunt responsabili in mod solidar la plata tarifului calatoriei și a eventualelor costuri suplimentare aparute cu ocazia acestei cedari.

2. In cazul in care tarifele stabilite in contract sunt majorate cu peste 10%, turistul poate rezilia contractul, avand dreptul la rambursarea de catre Agentie a sumelor platite.

3. Turistul este obligat sa comunice Agentiei, in termen de 5 zile calendaristice de la primirea inștiințării prevazute la cap.III pct. 1, hotărârea sa de a opta pentru: a) rezilierea contractului fara plata penalitatilor; sau

b) acceptarea noilor conditii ale contractului.

4. In cazul in care turistul reziliaza contractul sau Agentia anuleaza calatoria turistica inaintea datei de plecare, turistul are dreptul:

a) sa accepte la același tarif 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 diferentei de tarif;

c) sa i se ramburseze toate sumele achitate in virtutea contractului in maxim 3 zile lucratoare de la data rezilierii sau anularii;

5. In toate cazurile mentionate turistul are dreptul sa solicite Agentiei și o despăgubire 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 turistul cu cel puțin 15 zile calendaristice premergatoare datei plecării; turistul va fi informat pe e-mail, sau telefonic. In cazul in care turistul nu poate fi contactat la numerele de telefon comunicate, sau pe e-mail, raspunderea ii apartine.

b) anularea s-a datorat unui caz de forta majora (circumstante imprezibile, independente de vointa celui care le invoca și ale caror consecințe nu au putut fi evitate in ciuda oricaror eforturi depuse, in aceasta nefiind incluse suprarezervările, caz in care responsabilitatea revine companiei aeriene);

c) anularea s-a facut din vina turistului.

6. 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 despăgubeasca Agentia pentru prejudiciul creat acesteia, cu exceptia cazurilor de forta majora definite conform legii.

Daca turistul solicita schimbarea hotelului, structurii camerelor sau a oricarora dintre servicii, aceasta echivaleaza cu rezilierea contractului, cu aplicarea penalitatilor legale la momentul respectiv și incheierea unui nou contract.

7. Turistul este obligat să achite la recepția unității hoteliere taxa de stațiune, taxa de salubritate, precum și alte taxe locale, fără a putea pretinde despăgubiri sau returnarea sumelor de la Agenție.
8. Turistul este obligat să prezinte la recepția unității hoteliere actele sale de identitate, precum și documentul de călătorie eliberat (voucher, bilet de odihnă și/sau de tratament), în vederea acordării serviciilor turistice.
9. În cazul programelor desfășurate în străinătate, turistul este obligat să fie prezent la încărcarea/descărcarea bagajelor în și din mijlocul de transport folosit (bagajele trebuie să fie însoțite de elemente de identificare); în cazul grupurilor, turistul trebuie să participe la programul turistic respectând orele și locurile stabilite, sau să anunțe ghidul însoțitor dacă nu poate participa împreună cu grupul la excursiile sau vizitele din program din motive personale și modalitatea de a păstra legătura cu acesta pentru continuarea călătoriei (nu este permisă parasirea grupului conform acordului AETR). Turistul are obligația să se comporte civilizată, fără a perturba desfășurarea programului turistic. Turistul are obligația de a se informa asupra condițiilor legale de călătorie în străinătate ([www.politiadefrontiera.ro](http://www.politiadefrontiera.ro)), inclusiv pentru minori.

#### V. RENUNȚARI, PENALIZĂRI, DESPĂGUBIRI

1. În cazul în care turistul renunță din vina sa la pachetul de servicii turistice care face obiectul prezentului contract, el datorează Agenției penalizări după cum urmează:
- Când pachetul de servicii turistice conține și bilete de avion, contravaloarea acestora ( \_\_\_\_\_ ) nu se returnează și nu se pot efectua modificări de nume;
  - 0 % din tariful pachetului de servicii, dacă renunțarea se face cu mai mult de 45 de zile calendaristice înainte de data plecării;
  - 30 % din tariful pachetului de servicii, dacă renunțarea se face în intervalul 35 - 45 de zile calendaristice înainte de data plecării;
  - 50 % din tariful pachetului de servicii, dacă renunțarea se face în intervalul 21 - 35 de zile calendaristice înainte de data plecării;
  - 80 % din tariful pachetului de servicii, dacă renunțarea se face în intervalul 10 - 21 de zile calendaristice înainte de data plecării;
  - 100 % din tariful pachetului de servicii, dacă renunțarea se face într-un interval mai mic de 10 zile calendaristice înainte de plecare sau pentru neprezentarea la program. Penalizările se pot modifica în funcție de condițiile de anulare ale partenerilor și vor fi specificate în contract.
2. În cazul în care o ambasadă refuză să acorde viza de intrare pentru efectuarea pachetului de servicii, turistului i se vor reține toate taxele achitate de Agenție prestatorilor direcți, precum și cheltuielile de operare proprii acestora.
3. În cazul în care turistul care a intrat pe teritoriul statului în care se realizează pachetul de servicii turistice refuză să se mai întoarcă în România și autoritățile din țara respectivă fac cheltuieli de orice natură cu acesta, turistul respectiv are obligația de a suporta cheltuielile.
4. Penalizările echivalente cu tariful contractului se aplică și în cazul în care turistul nu ajunge la timp la aeroport sau la locul de îmbarcare, dacă nu poate pleca în călătorie pentru că nu are actele în regulă sau dacă este întors de la graniță de către poliția de frontieră.
5. Turistul trebuie să depună în scris cererea de renunțare la pachetul de servicii turistice, cu număr de înregistrare la Agenția la care a achitat serviciile. În caz contrar, cererea de renunțare nu este luată în considerare.
6. Agenția va acorda despăgubiri în funcție de gradul de nerespectare a obligațiilor din contract.

#### VI. RECLAMAȚII

1. În cazul în care turistul este nemulțumit de serviciile turistice primite, acesta are obligația de a întocmi o sesizare în scris, clar și explicit, cu privire la deficiențele constatate la fața locului, legate de realizarea pachetului de servicii turistice contractat, ce se va transmite prompt atât Agenției (delegatului acesteia, pe fax sau e-mail), cât și prestatorului de servicii turistice (conducerii hotelului, restaurantului).
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 3 zile calendaristice de la încheierea călătoriei, Agenția urmând ca, în termen de 15 zile calendaristice, să comunice turistului soluționarea reclamației.
3. În cazul în care turistul nu a făcut reclamația la fața locului, acesta își pierde dreptul de a solicita orice fel de daune, interese sau despăgubiri ulterioare.

#### VII. INFORMAȚII UTILE

**DOCUMENTE DE CĂLĂTORIE** – Participarea la programul turistic se face în baza unui act de identitate valabil (carte de identitate sau pasaport unde se impune, valabile cel puțin 6 luni de la data plecării). În cazul pierderii documentelor de călătorie, turistul este obligat să obțină un document provizoriu, pe cheltuiala sa.

**MIJLOACE DE TRANSPORT – AUTOCAR** – Transportul turiștilor este asigurat cu autocare aparținând unor transportatori autorizați. Autocarele sunt clasificate, fiind dotate cu instalație audio-video, aer condiționat și toaletă. În cazuri deosebite, poate fi necesară schimbarea autocarului prevăzut inițial pentru desfășurarea călătoriei. Programul turistic prevede opriri suficiente, în parcuri dotate cu toaletă; în cazuri de urgență se vor efectua opriri în primul loc disponibil. Punctele de îmbarcare și orele de plecare sunt prevăzute în programul excursiei. Locurile în autocar se ocupă în ordinea înscrierii și sunt specificate la înscriere.

**TRANSPORT AERIAN** – Programele turistice cu transport aerian pot fi organizate cu curse regulate sau curse charter. Serviciile din avion pot diferi în funcție de tipul zborului și de compania aeriană. Companiile aeriene își rezervă dreptul de a schimba orarul de zbor. **Agentia GRAFOS** nu își asumă răspunderea pentru aceste schimbări sau întârzieri, acestea se vor rezolva în conformitate cu regulile companiei aeriene. Dacă turistul pierde avionul din vina lui, nu are dreptul la despăgubire. În cazul în care se pierde bagajul în timpul călătoriei, turistul va face o plângere la reprezentanța companiei de zbor. Dacă cumpărați numai transportul cu avionul, înainte de întoarcere vă rugăm să vă interesați la reprezentantul local al companiei în legătură cu ora de plecare. Repartizarea locurilor se face la îmbarcare în avion (check in).

**CAZARE** – Clasificarea hotelurilor este în conformitate cu standardele de clasificare existente în fiecare țară și poate să nu coincidă cu normele de clasificare din România. Repartizarea camerelor se face de către recepția fiecărui hotel. Cerințele speciale de tipul: camere fumatori/nefumatori, etaje inferioare/superioare, repartizarea pe același etaj împreună cu alți pasageri, camere alăturate, etc. se rezolvă la fața locului cu recepția hotelului și cu asistenta însoțitorului de grup în măsura posibilităților existente. Camerele cu 3 paturi (triple) se asigură pentru doi adulți și un copil sau pentru un adult și doi copii și sunt, sau pentru trei adulți: a) cu 3 paturi de același fel sau b) cu 2 paturi de același fel și unul pliant sau c) cu un pat matrimonial și unul normal sau pliant, în funcție de disponibilitatea hotelului. Structura camerelor triple se știe numai la fața locului. În cazul când, la unele hoteluri, nu se poate asigura camera cu 3 paturi, cea de-a treia persoană va fi cazată în o camera cu un pat fără a plăti vreo diferență de pret. Pozele camerelor existente pe paginile de web ale hotelurilor, nu sunt întotdeauna cele Standard și sunt cu titlu de prezentare. Hotelierii solicită plăți suplimentare pentru utilizarea facilităților din camera și hotel (ex: minibar/frigider,

seif, prosop la piscina etc). In momentul sosirii la hotel, turistul trebuie sa solicite receptionerului informatii asupra serviciilor suplimentare. Cazarea in camere se face de obicei la ora 14.00 in ziua sosirii, iar eliberarea camerelor intre orele 10.00 – 12.00 in ziua plecarii.

**CALATORIA COPIILOR MINORI** – Pentru minorii care calatoresc insotiti de un singur parinte, este necesar acordul celui alt parinte cu privire la efectuarea calatoriei, exprimat printr-o declaratie autentificata la notariat. Daca celalalt parinte a decedat, este necesara o copie dupa actul doveditor al decesului. Pentru minorii care calatoresc insotiti de un singur parinte si acesta este singurul parinte declarat in certificatul de nastere, este necesara o copie si originalul acestui certificat pentru a fi prezentata politiei de frontiera de pe aeroport. Pentru minorii care calatoresc insotiti de un singur parinte si acesta este divortat, este necesara **hotararea judecatoreasca definitiva** prin care i-a(u) fost incredintat(ii) minorul(ii) si copie dupa actul de divort. Daca hotararea judecatoreasca nu este definitiva, este necesar acordul celui alt parinte cu privire la efectuarea calatoriei exprimat printr-o declaratie autentificata la notariat. Pentru minorii care calatoresc fara parinti si au fost incredintati unei terte persoane, este necesar acordul ambilor parinti cu privire la efectuarea calatoriei exprimat printr-o declaratie autentificata la notariat precum si cazier juridic in original pentru persoana care ii insoteste. Daca copiii nu se incadreaza in niciuna dintre prevederile de mai sus, se poate consulta site-ul politiei de frontiera: [www.politiadefrontiera.ro](http://www.politiadefrontiera.ro) sau se poate apela politia de frontiera la nr. **021.9590**.

### VIII. ASIGURARI

Turistul este asigurat pentru rambursarea cheltuielilor de repatriere si/sau a sumelor achitate de el in cazul insolventitatii sau falimentului Agentiei la Societatea de Asigurare ROUMANIE ASSURANCE INTERNATIONAL S.A., cu sediul in localitatea Bucuresti, str. Tepes Voda nr. 51, sector 2, telefon: 3228814, fax: 3223111. 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.

Turistul poate opta pentru incheierea unei asigurari „STORNO” pentru situatiile in care nu mai poate efectua calatoria din cauza imbolnavirilor, accidentelor, furtul sau distrugerea pasaportului, etc. Astfel, turistul isi poate recupera costul excursiei de la societatile de asigurari.

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

- a) voucherul, biletul de odihna-tratament, biletul de excursie, dupa caz;
- b) programul turistic, in cazul actiunilor turistice.

### X. DISPOZITII FINALE

1. Presentul contract a fost incheiat in doua exemplare, cate unul pentru fiecare parte.
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, aprobată cu modificări și completări prin Legea nr. 631/2001, cu modificările ulterioare.
3. Contractul poate fi prezentat și sub forma unui catalog, pliant sau alt înscris, dacă turistul este informat despre aceasta și dacă documentul conține informațiile prevăzute de art. 10 alin. (2) din Ordonanța Guvernului nr. 107/1999, aprobată cu modificări și completări prin Legea nr. 631/2001, cu modificările ulterioare.

**Agentia tour operatoare,**

Denumirea **GRAFOS S.R.L.**  
Reprezentantul

Ștampila si semnatura

**Turist / Reprezentant turist**

Numele  
Prenumele

Semnatura