

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

**Părțile contractante :**

Societatea Comercială **EUROMLINES LEADER SRL**, cu sediul social în București, Bdul Libertății Nr 22, Bl.102, Ap 1, Sector 5, cod înregistrare fiscală 19408702, J40/20092/07.12.2006, titulară a Licenței de turism nr. 4666/07.12.2007 pentru Agenția de Turism **Travel Mama Holidays**, cu sediul în București, Str Spiru Haret nr13, Sc.1, Ap 1, Demisol, tel: 021.3103519, fax: 021.3107280, email: [office@travelmama.ro](mailto:office@travelmama.ro), reprezentată prin Cristina Suciuc, în calitate de administrator, denumită în continuare Agenția, și turistul/reprezentantul turistului.

Domnul/Doamna ..... cu domiciliul în ....., tel. ...., posesor/poseoară al/a buletinului/cărții de identitate seria ..... nr. ...., eliberat/eliberată de ..... la data de ....., CNP ....., au convenit la încheierea prezentului contract.

**I. Obiectul contractului** îl constituie vânzarea de către Agenție a pachetului de servicii turistice înscris în voucher, bilet de odihnă tratament, bilet de excursie, anexat la prezentul contract, și eliberarea documentelor de plată.

**II. Prețul contractului** este în valoare de ..... eur/ron. Tariful cuprinde costul serviciilor turistice efective, comisionul Agenției și T.V.A. Avansul este în valoare de ..... eur/ron iar plata finală se va face până la data de ..... . Nerespectarea termenului de plată, duce la anularea rezervării.

**III. Drepturile și obligațiile Agenției**

1. În cazul în care Agenția este nevoită să modifice una dintre prevederile esențiale ale contractului, are obligația să informeze turistul cu cel puțin 15 zile înainte de data plecării.

a) În situația în care nu se întocmește grupul minim de turiști, Agenția se obligă să propună turistului servicii alternative, respectiv se obligă să restituie sumele achitate de acesta, fără a fi însă obligată la plata de daune sau a altor cheltuieli ce nu sunt incluse în pachetul de servicii (cheltuieli de eliberare a pasapoartelor, asigurări medicale, carte verde, etc).

2. Agenția poate să modifice prețul contractului, în sensul majorării sau micșorării, după caz, numai dacă modificarea are loc ca urmare a variațiilor costurilor de transport, ale redevențelor și ale taxelor aferente serviciilor de aterizare, debarcare/îmbarcare în porturi și aeroporturi și ale taxelor de turist ori ale cursurilor de schimb valutare aferente pachetului de servicii turistice contractat.

3. În cazul în care, după începerea călătoriei turistice, o parte importantă din serviciile turistice prevăzute în contract nu este realizată sau Agenția constată că nu le va putea realiza, aceasta este obligată:

a) să ofere turistului alternative corespunzătoare în vederea continuării călătoriei turistice fără majorarea prețului, respectiv serviciile turistice oferite să fie de aceeași calitate și cantitate;

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

c) în cazul în care nu pot fi oferite turistului alternative corespunzătoare sau acesta nu le acceptă din motive întemeiate, să asigure fără costuri suplimentare transportul retur al turistului la locul de plecare ori în alt loc agreat de acesta și, după caz, despăgubirea pentru serviciile neprestate.

4. Agenția este răspunzătoare pentru buna executare a obligațiilor asumate prin contract, cu excepția următoarelor cazuri:

a) când neîndeplinirea sau îndeplinirea defectuoasă a obligațiilor asumate prin contract se datorează turistului;

b) când neîndeplinirea obligațiilor se datorează unor cauze de forță majoră sau unor împrejurări pe care nici Agenția, nici prestatorii de servicii nu le puteau prevedea sau evita (modificări de orar sau de itinerar, întârzieri în traficul mijloacelor de transport etc.).

5. Agenția are obligația să pună la dispoziția turistului documentele de calatorie (bilet de avion, voucher, info sejur și altele) și să furnizeze în scris turistului, înainte de data plecării, următoarele informații:

a) orarele, locurile escalelor și legăturile, precum și, după caz, locul ce urmează să fie ocupat de turist în fiecare dintre mijloacele de transport incluse în contract;

b) denumirea, sediul/adresa, numerele de telefon și de fax ale reprezentanței locale a organizatorului și/sau a detailistului ori, în lipsa acestora, un număr de apel de urgență care să îi permită contractarea organizatorului și/sau a detailistului;

c) pentru călătoriile minorilor neînsoțiți de părinți, informații care să permită părinților stabilirea unui contact direct cu copilul sau cu responsabilul de la locul cazării copilului.

6. Conform Legii nr. 677/2001, SC Euromlines Leader SRL, este înregistrată la "Autoritatea Națională de Supraveghere a Prelucrării Datelor cu Caracter Personal", în registrul de evidență a prelucrării datelor cu caracter personal sub nr. 8552. Prin intermediul serviciilor de turism (*transport, servicii de cazare și masa, asigurări medicale*), prelucrează datele dumneavoastră cu caracter personal (*respectiv nume, prenume, data nașterii, adresa, CNP, nr. de telefon*), prin mijloace automatizate, destinate partenerilor contractuali. Sunteți obligat(ă) să furnizați datele menționate anterior, acestea fiind necesare în vederea identificării Dvs. pentru acordarea serviciilor comandate. Informațiile înregistrate sunt destinate utilizării de către operator și sunt comunicate numai următorilor destinatari: parteneri externi, companii aeriene, companii de transport auto sau naval (tuturor celor care colaborează la asigurarea serviciilor comandate de Dvs.).

**IV. Drepturile și obligațiile turistului**

1. În cazul în care turistul nu poate să participe la călătoria turistică, acesta poate să cesioneze contractul unei terțe persoane care îndeplinește toate condițiile aplicabile pachetului de servicii turistice contractat, cu obligația de a anunța în scris Agenția cu cel puțin 5 zile înainte de data de plecare. În acest caz Agenția reziliază contractul cu turistul care cesionează contractul și încheie un alt contract cu noul turist. Pentru călătoriile individuale, în cazul în care mijlocul de transport este avionul, transferul poate fi efectuat numai dacă există posibilitatea transferării locului de zbor. Turistul care cedează pachetul său de servicii, precum și cesionarul sunt responsabili în mod solidar la plata prețului călătoriei și a eventualelor costuri suplimentare apărute cu ocazia acestei cedări.

2. În cazul sejururilor de odihnă și/sau de tratament, turistul are obligația să respecte programul de acordare a serviciilor în România, respectiv: în stațiunile de pe litoral, cazarea se face la ora 18,00 a zilei de intrare și se termină la ora 12,00 a zilei de ieșire înscrise pe voucher ori pe biletul de odihnă și/sau de tratament; în stațiunile din țară, altele decât cele de pe litoral, cazarea se face începând cu ora 12,00 a zilei de intrare și se termină cel târziu la ora 12,00 a zilei de ieșire înscrise pe bilet. În cazul sejururilor externe cazarea se face începând cu ora 14,00 până la ora 18,00, a zilei de intrare și se termină la ora 12,00 a zilei de ieșire înscrise pe voucher.

3. În momentul cazării, dacă este cazul, turistul trebuie să solicite receptionerului tarifele extra ale serviciilor și facilităților (ex: minibar/frigider, seif, aer condiționat, prosoape la piscină etc), pentru care aceștia încasează bani suplimentari.

4. Distribuția camerelor la hotel se face în momentul cazării, de către receptioner. Orice problemă legată de amplasarea sau aspectul camerei se rezolvă de către client direct la recepție, asistat de reprezentantul agenției locale;

5. În cazul în care prețurile stabilite în contract sunt majorate cu peste 10%, turistul poate rezilia contractul, având dreptul la rambursarea de către Agenție a sumelor plătite.

5.1. Turistul este obligat să comunice Agenției, în termen de 5 zile calendaristice de la primirea înștiințării prevăzute la cap. III pct. 1, hotărârea sa de a opta pentru:

a) rezilierea contractului fără plata penalităților;

sau

b) acceptarea noilor condiții ale contractului.

5.2. În cazul în care turistul reziliază contractul sau Agenția anulează călătoria turistică înainte de data de plecare, turistul are dreptul:

a) să accepte la același preț un alt pachet de servicii turistice de calitate echivalentă sau superioară, propus de Agenție;

b) să accepte un pachet de servicii turistice de calitate inferioară, propus de Agenție, cu rambursarea imediată a diferenței de preț;

c) să i se ramburseze imediat toate sumele achitate în virtutea contractului.

5.3. În toate cazurile menționate turistul are dreptul să solicite Agenției și o despăgubire pentru neîndeplinirea prevederilor contractului inițial, cu excepția cazurilor în care:

- anularea s-a făcut datorită nerealizării numărului minim de persoane menționat în contract, iar Agenția a informat în scris turistul cu cel puțin 15 zile calendaristice premergătoare datei plecării;
- anularea s-a datorat unui caz de forță majoră (circumstanțe imprevizibile, independente de voința celui care le invocă și ale căror consecințe nu au putut fi evitate în ciuda oricăror eforturi depuse, în aceasta nefiind incluse suprarezervările, caz în care responsabilitatea revine companiei aeriene);
- anularea s-a făcut din vina turistului.

6. Turistul are dreptul să rezilieze în orice moment, în tot sau în parte, contractul, iar în cazul în care rezilierea îi este imputabilă, este obligat să despăgubească Agenția pentru prejudiciul creat acesteia, cu excepția cazurilor de forță majoră definite conform legii.

7. Dacă turistul solicită schimbarea hotelului, structurii camerelor sau a oricăroră dintre servicii, aceasta echivalează cu rezilierea contractului, cu aplicarea penalităților legale la momentul respectiv, și încheierea unui nou contract.

8. 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, în cazul în care aceste taxe nu au fost achitate direct agenției.

9. 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.

#### **V. Renunțări, 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:

a) 50% din prețul pachetului de servicii, dacă renunțarea se face cu mai mult de 30 de zile calendaristice înainte de data plecării;

b) 80% din prețul pachetului de servicii, dacă renunțarea se face în intervalul 16-30 de zile înainte de data plecării;

c) 100% din prețul pachetului de servicii, dacă renunțarea se face într-un interval mai mic de 16 zile înainte de plecare sau pentru neprezentarea la program.

Nota! REZERVARI "EARLY BOOKING" / PACHETE CHARTER EXOTIC / PACHETE CU BILET AVION CURSA REGULATA / SARBATORI LEGALE

Procedurile de rezervare a serviciilor cu reduceri "early booking", a pachetelor de Paste / Revelion sau a pachetelor cu zboruri charter ale touroperatorilor germani (cu plecare din Germania / Austria / Belgia) sau zboruri de linie sunt total diferite de cele practicate pentru restul serviciilor:

- orice modificare ulterioară adusa rezervării (dacă se permite) duce automat la pierderea reducerii;

- la biletele de avion pe zboruri charter exotic sau de linie, nu se accepta modificari;

- în majoritatea cazurilor modificările sunt preluate de către furnizori ca anulari ale rezervărilor initiale și presupun refacerea integrala, conform condițiilor de la momentul respectiv;

- biletele de avion pe curse regulate se supun regulilor IATA tiparite pe formular – se aplica penalizari conform grilei compainiei aeriene;

- se aplica penalizari conform grilei cu pana la 45 zile inainte de intrare si de 100% de la 45 de zile inainte de intrare sau pentru neprezentare la program (valabil si in cazul pierderii legaturilor de zbor, unde exista) pentru anulari a rezervarilor de pachete charter exotic si a celor de sarbatori.

Rezilierea contractului de către turist se va face în scris, la sediul agenției, data la care se înregistrează aceasta cerere fiind cea de unde se calculează penalizarile de mai sus. Se vor lua în calcul toate zilele săptămânii.

De asemenea, prezentul contract expira la terminarea excursiei.

2. Pentru biletele de odihnă și/sau de tratament cumpărate prin organizații sindicale, Agenția va face restituiri numai în baza cererilor de renunțare contrasemnate și ștampilate de reprezentantul organizației sindicale.

3. 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 acesteia.

4. În cazul în care turistul care a intrat pe teritoriul statului în care se realizează pachetul de servicii turistice refuză să se mai întoarcă în România și autoritățile din țara respectivă fac cheltuieli de orice natură cu acesta, turistul respectiv are obligația de a suporta toate aceste cheltuieli.

5. Penalizările echivalente cu prețul contractului se aplică și în cazul în care turistul nu ajunge la timp la aeroport sau la locul de plecare, 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.

6. 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.

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

#### **VI. Reclamații/Sesizari**

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, de care sa se ia la cunoștința la fața locului (proces verbal), cu privire la deficiențele constatate, legate de realizarea pachetului de servicii turistice contractat, ce se va transmite în maxim 48 ore atât Agenției, cât și prestatorului de servicii turistice (conducerei 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 5 zile calendaristice de la încheierea călătoriei, Agenția urmând ca în termen de maxim 90 zile calendaristice, să comunice turistului despăgubirile care i se cuvin.

3. În cazul în care turistii sunt nevoiți să parasească unitatea de cazare, din motive întemeiate, mai devreme decât termenul contractat, nu au posibilitatea sa isi recupereze banii pentru noptile neconsumate, decat cu acordul conducerii unitatii. Pentru asemenea situatii, turistii sunt obligati sa solicite managerului de receptie sau a celui de serviciu, un document scris care poate confirma data/ora check out-ului si acceptul unitatii sa nu penalizeze noptile neconsumate. In aceste situatii, agentia va intoctmi un dosar care se va prezenta furnizorului, urmand ca acesta sa transmita decizia finala de inapoiere a banilor sau refuzul.

#### **VII. Asigurări**

1. Turistul este asigurat pentru rambursarea cheltuielilor de repatriere și/sau a sumelor achitate de el în cazul insolabilității sau falimentului Agenției la Societatea de Asigurare Omniasig, din localitatea București, Str. Intrarea Sectorului nr. 1, sector 3, cod înregistrare fiscală 14360018, telefon 021.405.74.20, fax 021.311.44.90, cu polita de asigurare Seria I nr. 29057/12.06.2015.

2. Facultativ, turistul are posibilitatea încheierii unui contract de asigurare, care să acopere taxele de transfer, sau a unui contract de asistență care să acopere taxele de repatriere în caz de accidente, de boală sau deces, sau a unui contract de asigurare pentru bagaje, sau a unei asigurări storno pentru riscului de anulare a călătoriei, sau a unei asigurări complexe medicale + storno.

#### **VIII. Documentele contractului** se constituie ca anexă la acesta și sunt următoarele:

a) voucherul, biletul de odihnă-tratament, biletul de excursie, după caz;

b) programul turistic, în cazul acțiunilor turistice;

c) după caz: documente electronice.

#### **IX. Dispoziții finale**

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

2. Comercializarea pachetelor de servicii turistice se va face în conformitate cu prevederile prezentului contract și cu respectarea prevederilor Ordonanței Guvernului nr. 107/1999 privind activitatea de comercializare a pachetelor de servicii turistice, aprobată cu modificări și completări prin Legea nr. 631/2001, cu modificările ulterioare.

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.

**BON DE COMANDA NR. .... / DATA .....**

Nume turist:  
Adresa:

1. Tipul pachetului de servicii comandat: .....
2. Destinatia/destinatiile: .....
3. Datele de sosire si de plecare: .....
4. Mijlocul/mijloacele de transport si categoria acestuia/acestora: .....
5. Tipul si categoria structurilor de primire: .....
6. Serviciile de masa: .....
7. Programul turistic solicitat: .....

Numarul de persoane pentru care se comanda pachetul:

Adulti .....  
Copii .....

**Calculatie:** ..... (discount daca este cazul)

Nr. contract incheiat cu turistul ..... / .....

Semnatura reprezentant agentie  
.....

Agentia de turism *Travel Mama Holidays*

Acceptare servicii turistice

Data acceptului.....  
Semnatura turist.....

Anexa contract nr. .... / .....

## Conditii de calatorie:

- Documente necesare calatoriei: carte de identitate valabila sau pasaport valabil cel putin 6 luni de la data returului in tara (OBLIGATORIU - pasaport pentru copiii sub 14 ani, indiferent de destinatie).
- Statele membre ale Uniunii Europene care permit intrarea pe teritoriile lor pe baza cartii de identitate sunt: Austria, Estonia, Malta, Slovenia, Bulgaria, Finlanda, Italia, Spania, Cehia, Franta, Letonia, Olanda, Ungaria, Cipru, Germania, Lituania, Polonia, Danemarca, Grecia, Luxemburg, Portugalia, Slovacia, Suedia, Belgia.
- Prezentarea la ghiseul de imbarcare din aeroport se face cu cel putin 2 ore inainte de plecarea cursei.
- Orarele tuturor zborurilor cat si tipurile de aparate de zbor sunt cu titlu informativ si pot fi supuse modificarilor. In cazul unor modificari turistii vor fi contactati cu 2-3 zile inainte de plecari pentru a li se reconfirma locul de intalnire si orarul de zbor. Sfatuim turistii sa nu isi ia niciun angajament important in ziua plecarii, in ziua sosirii sau in ziua imediat urmatoare si sa se asigure de prezenta la aeroporturi cu minim 2 ore inainte de decolare.
- Greutatea maxima admisa in general a bagajelor de cala este de 20 kg / persoana. Pentru fiecare kg de bagaj in plus fata de cele admise, pasagerul va plati o taxa suplimentara. Pasagerii sunt rugati ca inainte de predarea bagajelor la ghiseu sa-si asigure personal inchiderea (incuiera) acestora.
- Eventualele lipsuri / furturi de obiecte personale din bagaje se vor reclama la ghiseul specializat din aeroport.
- Agentia nu raspunde in cazul refuzului autoritatilor de la punctele de frontiera de a primi turistul pe teritoriul propriu sau de a-i permite sa paraseasca teritoriul propriu.
- Info rezervari:
  - **STOP SALE:** situatia in care o unitate de cazare nu mai are disponibilitati pentru o anumita perioada, deci nu mai primeste rezervari, nemaiputand sa le confirme; in acest caz nici pentru rezervarile confirmate nu se mai accepta modificari; orice modificare inseamna anulara rezervarii initiale, aplicandu-se conditiile de penalizare de la momentul respectiv.
  - **NO SHOW:** regula internationala ce stabileste ca turistii trebuie sa respecte programul de cazare din prima zi de sejur si anume in ziua de intrare sa se prezinte la hotel pana la maxim ora locala 18:00; in caz contrar camerele sunt considerate disponibile si pot fi revandute la fata locului; se aplica si pentru cazari ulterioare datei de intrare (a doua zi/treia zi s.a.m.d de sejur); pentru a se evita aceste situatii turisti trebuie sa sune la hotel sau sa anunte agentia de intarzierea la cazare.
  - **OVERBOOKING:** situatia in care o unitate de cazare confirma spatii peste capacitatea sa de ocupare; in acest caz agentia, prin reprezentatul local, va pune la dispozitia turistilor spatii de cazare similare ca si categorie si conditii de confort, iar in cazul in care nu se pot asigura decat spatii de categorie inferioara, va rambursa diferenta de pret.
- Conform reglementarilor in vigoare:
  - minorii trebuie sa indeplineasca urmatoarele conditii pentru a fi lasati sa iasa din tara:
    - sa calatoreasca cu cel putin un adult insotitor;
    - sa aiba asupra lor acordul ambilor parinti (sau al parintelui care nu-i insoteste) legalizat la notariat;
    - adultul care-i insoteste, in cazul in care acesta nu este unul dintre parinti, trebuie sa aiba cazier judiciar pe care sa-l prezinte la frontiera.
  - cetatenii care parasesc tara cu o masina ce nu se afla in proprietate personala, trebuie sa indeplineasca conditiile de trecere a frontierei valabile pentru fiecare stat; in majoritatea cazurilor este nevoie de:
    - imputernicire din partea posesorului masinii (legalizata la notariat in cazul persoanelor fizice);
    - deoarece unele state au conditii speciale, turistii trebuie sa se informeze la Politia De Frontiera: tel. 021.9590 sau website <http://www.politiadefrontiera.ro/>

## OFERTA

AGENTIA

TURIST

**Nota:** Prezentul document constituie anexa la contractul de prestari servicii.