



SC CONCEM TOUR SRL

CUI 30590868  
J17/1016/12  
CONT RO15RNCB0748128891020001  
StrDomneasca nr 29 ,Galati  
TEL:0748043277  
Fix/Fax:0236 491 494  
**www.go-smart.ro**

## CONTRACT

de comercializare a pachetelor de servicii turistice

Nr. din

### Părțile contractante

**SC CONCEM TOUR SRL**, cu sediul în Galati ,Bulevardul Marii Uniri nr 17 , bl U5 , ap17 , cod unic de înregistrare 30590868, titulară a Licenței de turism nr6644/2012. pentru Agenția de Turism SMART TRAVEL, cu sediul în Galati, str.Domneasca nr 29 , reprezentată prin Voinea Raluca Beatrice , în calitate de Director General, denumită în continuare Agenția, și turistul:

<b>Nume:</b>		<b>Prenume:</b>	
<b>Adresa:</b>		<b>Telefon:</b>	
<b>Destinatie:</b>		<b>Data plecare:</b>	
<b>Denumire hotel:</b>	<b>Tip camera:</b>	<b>Tip masa:</b>	<b>Transport:</b>
<b>Pret final:</b>		<b>Avans:</b>	
		<b>Rest plata:</b>	
		<b>Data scadenta a platii</b>	
<b>Nume turisti/ familii:</b>			

1.	
2.	
3.	
4.	
5.	

### I. Obiectul contractului

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

Daca pretul contractului este in devize acesta se poate achita si in lei la cursul BNR-ULUI plus 2 % din ziua platii.

### II. 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.
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 valutar 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.

În cazul în care furnizorul nu poate onora serviciile turistice, sau din cauza unor probleme tehnice, turistul trebuie să fie cazat în alt hotel, ne obligam să gasim o varianta similara sau superioara cu cel solicitat .

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, întâzieri în traficul mijloacelor de transport etc.).

5. În situația de suprarezervare (overbooking) a unui hotel, determinată de activitatea hotelierilor, înainte sau după începerea călătoriei, Agenția este obligată să ofere o altă variantă de hotel în aceeași zonă sau într-o zonă cât mai apropiată, la aceeași categorie sau de o categorie superioară fără să modifice prețul; în cazul în care situația de suprarezervare (overbooking) este anunțată turistului, sau reprezentantului acestuia, turistul are dreptul să accepte varianta propusă sau poate anula cazarea fără penalizări, fără însă a avea dreptul de a solicita despăgubiri suplimentare. Prevederile clauzei, menționate la art.III, alin 5 nu se aplică biletelor de transport aerian/rutier.

6. Agenția are obligația să furnizeze în scris turistului, în termen de 1 zile 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;

Modificarea orarului de zbor nu poate reprezenta motiv de anulare unilaterală a contractului cu turistul. Agenția nu se face răspunzătoare pentru aceasta, orarul de zbor nefacând parte din contract

Turistul are obligația de a suna cu 24 de ore înainte de plecare pentru reconfirmarea orelor de zbor. În caz contrar firma, agentul nu sunt răspunzători pentru eventualele modificări ale orelor de zbor.

b) denumirea, sediul/adresa, numerele de telefon și de fax ale reprezentanței locale a organizatorului și/sau a detailistului ori, în lipsa acesteia, 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.

Clasificarea pe stele sau categorii este responsabilitatea exclusivă a autorităților din țara respectivă.

- În cazul neconstituirii grupului minim specificat în fiecare program turistic, acesta se reprogamează, se recalculează pretul de vânzare care va fi comunicat turistilor, pretul nou urmând a fi achitat integral de către aceștia sau se anulează, după caz.

### III. Drepturile și obligațiile turistului

1. În cazul în care turistul nu poate să participe la călătoria turistică, acesta poate să transfere contractul unei terțe persoane care îndeplinește toate condițiile prevăzute în pachetul de servicii turistice contractat, dacă și numai dacă este permis de către furnizorii pachetului respectiv.

2. Transferul poate fi realizat numai cu acordul Agenției de Turism semnatară a contractului, 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.

3. Turistul care cedează pachetul sau de servicii, precum și cesionarul sunt responsabili, în mod solidar, de plata pretului călătoriei și a eventualelor costuri suplimentare aparute cu ocazia acestei cedări.

Pentru călătoriile individuale, în cazul în care mijlocul de transport este avionul, transferul poate fi efectuat numai dacă există posibilitatea transferării locului de zbor.

4. 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 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 următoare celei înscrise pe bilet.

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 conform prevederilor art. IV alineatul 5.1 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:

- a) 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;
- b) 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 oricărui eforturi depuse, în aceasta nefiind incluse suprazervările, caz în care responsabilitatea revine companiei aeriene);
- c) anularea s-a făcut din vinaturistului.

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

Dacă turistul solicită schimbarea hotelului, structuri camerelor sau aoricăror altor servicii, acestea echivalează cu rezilierea contractului, cu aplicarea penalităților legale la momentul respectiv, și încheierea unui nou contract.

7. Turistul este obligat să achite la recepția unității hoteliere taxa de stațiune, taxa de salubritate, precum și taxele locale, după caz, 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 liberat (voucher, bilet de odihnă și/sau de tratament), în vederea acordării serviciilor turistice.

9. Turistul are obligația de a se informa și de a respecta prevederile legale cu privire la regimul pasapoartelor și al vizelor. Agentianu se face răspunzătoare de nerespectarea acestor prevederi.

10. Pentru turistii care solicită obținerea vizei de către Agenție, o dată cu taxa de viza se va achita și o taxă de curierat în cuantum de 20 Ron. Taxele nu se restituie în cazul în care turistul nu obține viza.

#### **IV. 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) 40% din prețul pachetului de servicii, dacă renunțarea se face cu maimult de 30 de zile calendaristice înainte de data plecării;

b) 60% 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 maimic de 16 zile înainte de plecarea pentru reprezentarea la program.

2. Pentru biletele de odihnă și/sau de tratament cumpărate prin organizații sindicale, Agenția va face restituirea în numărul de cererilor de renunțare contrasemnate și stampilate de reprezentantul organizației sindicale.

3. Pentru biletele de avion, penalizările se anunță la momentul cumpărării biletului.

4. Modificarea/schimbarea numelui pasagerului pt. biletul de avion presupune o nouă rezervare la tariful disponibil în acel moment după anularea biletului inițial cu taxa prevăzută/impusă de linia aeriană. Neacceptarea condițiilor existente duce la penalizări de 100% și rezilierea de drept a contractului.

5. Modificarea/schimbarea numelui unui turist la hotelul ales presupune achitarea unei taxe/penalizări în funcție de condițiile hotelului/furnizorului.

6. 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.

7. 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.

8. 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.

9. 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.

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

#### **V. 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, cât și prestatorului de servicii turistice (conducerea 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 30 de zile calendaristice, să comunice turistului despăgubirile care i se cuvin.

3. Agentia isi rezerv dreptul de a nulua in considerare reclamiile formulate ulterior incheierii excursiei, daca acestea nu au fost sesizate mai intai la hotel/prestatorul de servicii saughid (dupacaz).

## **VI. FORȚA MAJORĂ**

1. Daca o situatie calificata drept fortamajora impiedica sau intarzie, partial sau total, executarea prezentului contract de catre o parte din parti, partea afectata va fi exonerata de indeplinirea obligatiilor, dar numai la nivelul si pedurat pentru care indeplinirea obligatiilor a fost impiedicata sau stanjenita de situatia de fortamajora.

1. Sunt considerate cauze de fortamajora impejurarile independente de vointa partilor, survenite dupa incheierea contractului, imprezibile si de neinlaturat si care atrag imposibilitatea absoluta de executare totala sau partiala a obligatiilor contractuale, astfel cum sunt prevazute de legislatia in vigoare.

2. Partea contractanta care invoca fortamajora are obligatia ca in termen de 5 zile de la aparitia ei s-o aduca la cunostinta celeilalte parti printr-o notificare scrisa.

3. Partea care se afla in imposibilitatea executarii obligatiilor contractuale din cauza producerii unui eveniment de fortamajora are obligatia de a lua masurile necesare in vederea limitarii consecintelor.

4. Atunc cand fortamajora depaseste 15 zile, prezentul contract poate fi reziliat din initiativa oricarei din parti, cu acordarea unui preaviz de 10 zile.

## **VII. Asigurări**

Facultativ, turistul are posibilitatea incheierii unui contract de asigurare facultativa, care sa acopere taxele de transfer, sau a unei asigurari storno facultative care sa acopere toate cheltuielile pentru orice situatii ivite inainte de plecarea in calatorie (in caz de accidente, de boala sau deces ... etc), ori a unui contract de asigurare pentru bagaje.

## **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) documentele de călătorie vor fi înmânate turistului, după achitarea integrala a serviciilor solicitate cu 48 de ore înainte de plecare, exceptie facand inmanarea documentelor pe aeroport cu informarea prealabila a turistului.

## **IX. Dispoziții finale**

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

- 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.

- 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.

- Prin semnarea contractului, turistul declara faptul ca a luat la cunostinta prevederile contractuale si ca accepta toate conditiile.

## **Datele cu caracter personal prelucrate de SC CONCEM TOUR SRL**

Prelucrarea datelor cu caracter personal reprezinta orice operatiune sau net operatiuni care se efectueaza asupra datelor dumneavoastra cu caracter personal, prin mijloace autonome sau neautonome, cum ar fi: colectarea, inregistrarea, organizarea, structurarea, stocarea, adaptarea sau modificarea, extragerea, consultarea, utilizarea, divulgarea sau transmiterea, diseminarea sau punerea la dispozitie in orice mod, alinierea sau combinarea, restrictionarea, blocarea, arhivarea, stergerea sau distrugerea datelor.

In contextul rezervarii, intermediarii, ofertarii si comercializarii serviciilor si/sau pachetelor de servicii de calatorie, altor servicii turistice, evenimente culturale /sportive sau de alta natura, servicii de agrement sau calatorii de afaceri comercializate de SC CONCEM TOUR.SRL si al mentinerii /dezvoltarii raporturilor comerciale /contractuale cu dumneavoastra, va putem solicita anumite date cu caracter personal.

In acest sens, SC CONCEM TOUR SRL, poate prelucra, printre altele, urmatoarele date cu caracter personal: nume, prenume, numar, adresa, domiciliu, adresa de e-mail, serie si nr carte de identitate, serie si nr

pasaport , CNP , data nasterii , varsta copiilor, apartenenta la sidindicate , locul de munca , numele companiei (daca este aplicabil), numarul de inregistrare TVA (daca este cazul).

**Agenția,  
SMART TRAVEL**

**Turist,**

**Manager agentie**

**VoineaRaluca Beatrice**