



Blvd. Iancu de Hunedoara nr 29, Bl. 3, Sc 2, Interfon. 106, sector 1, Bucuresti  
Tel: +4 021 323 20 63 / 64, Fax: +4 021 323 20 63  
Email: office@solistravel.ro  
Web: www.solistravel.ro  
Licenta Turism: 7805/2017

## CONTRACT DE COMERCIALIZARE A PACHETELOR DE SERVICII TURISTICE Nr -/ -

### PARTILE CONTRACTANTE

**Societatea comerciala S.C. Hailandia Turism S.R.L.** cu sediul in Bucuresti, Sector 1, Blvd. Iancu de Hunedoara, nr. 29, Bl. 3, ap. 106, Cod Unic de Inregistrare 37702853 titulară a Licenței de turism Nr. 7805/2017 pentru Agentia de Turism **SOLIS TRAVEL**. cu sediul in Bucuresti, Sector 1, Blvd. Iancu de Hunedoara, nr. 29, Bl. 3, ap. 106, reprezentată prin Ezaru Olivia, în calitate de Director General, denumita in continuare **Agentia**,  
**si turistul/reprezentantul turistilor**, - domiciliat/a in -, telefon: -, email: -, posesor/oare al cartii de identitate Seria - Nr. -, CNP - **au convenit la incheierea prezentului contract si eliberarea documentelor de plata.**

### I. Obiectul contractului

Obiectul contractului il constituie vanzarea de catre Agentie a pachetului de servicii turistice in scris in Voucher, Bilet de odihna-tratament, bilet de excursie, anexat la prezentul contract, si eliberarea documentelor de plata.

### II. Pretul

1. Pretul contractului este – **Euro** si cuprinde costul serviciilor turistice efective, comisionul Agenției și T.V.A. Avansul este – iar restul de plata se va achita pana la –. Neachitarea avansului sau a restului de plata duce automat la anulara rezervarii. Plata serviciilor aferente contractului se poate efectua in valuta specifica sau in lei la cursul BNR din ziua platii plus 3%.

### III. Drepturile si obligatiile Agentiei

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 inainte de data plecarii. Aparitia cu mai puțin de 15 zile inainte 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, 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 nefiind de natura a afecta excursia (circuitul, sejurul).

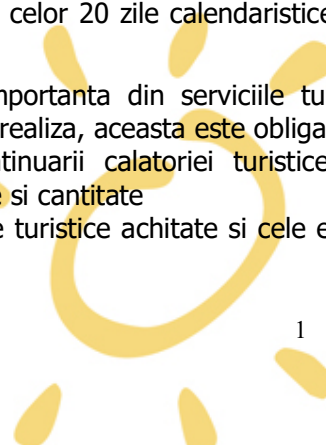
2. Agentia poate sa modifice pretul contractului, in sensul majorarii sau micșorarii, dupa caz, numai daca modificarea are loc ca urmare a variatiilor costurilor de transport, ale redeventelor si ale taxelor aferente serviciilor de aterizare, debarcare/imbarcare in porturi si aeroporturi si ale taxelor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

Preturile stabilite in contract nu pot fi majorate in niciun caz in cursul celor 20 zile calendaristice care preced data plecarii.

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 pretului, respectiv serviciile turistice oferite sa fie de aceeasi 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 sau in alt loc agreat de acesta si dupa caz despagubirea 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 furnizeze în scris turistului, în termen de 2 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;

b) denumirea, sediul/adresa, numerele de telefon și de fax ale reprezentantei locale a organizatorului și/sau a detailistului ori, în lipsa acesteia, un număr de apel de urgență care să îi permită contactarea 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. În situația de supraz rezervare (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 supraz rezervare (overbooking) este anunțată turistului, sau reprezentantului acestuia, cu minim 3 zile înainte de data plecării, clientul poate accepta varianta propusă sau poate anula călătoria fără penalizări, fără însă a avea dreptul de a solicita despagubiri suplimentare.

#### **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.

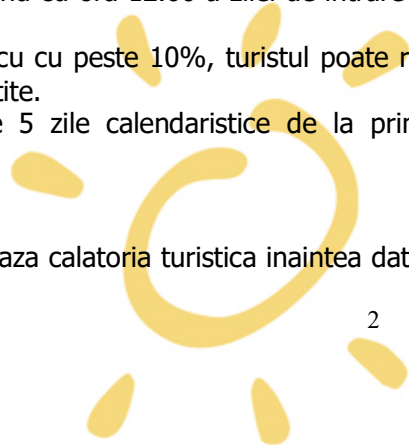
2. În cazul sejururilor de odihnă și/sau de tratament, turistul are obligația să respecte programul de acordare a serviciilor în România, respectiv: în stațiunile de pe litoral, cazarea se face la ora 18.00 a zilei de intrare și se termină la ora 12.00 a zilei înscrise pe voucher ori pe biletul de odihnă 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.

3. 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.

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

- a) rezilierea contractului fără plata penalităților sau
- b) acceptarea noilor condiții ale contractului

4.2 În cazul în care turistul reziliază contractul sau Agenția anulează călătoria turistică înainte de data 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;

c) sa i se ramburseze imediat toate sumele achitate in virtutea contractului

4.3 In toate cazurile mentionate turistul are dreptul sa solicite Agentiei si o despagubire pentru neindeplinirea prevederilor contractului initial, cu exceptia cazurilor in care:

a) anulara s-a făcut din cauza nerealizării numărului minim de persoane menționat în contract, iar Agenția a informat turistul cu cel puțin 15 zile calendaristice premergătoare datei plecării.

b) anulara s-a datorat ca urmare a 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 in care responsabilitatea revine companiilor aeriene)

c) anulara s-a făcut din vina turistului.

5. 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 exceptia cazurilor de forta majora definite conform legii.

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. Unele hoteluri pot percepe un depozit (cash sau carte de credit) in momentul check-in-ului drept garantie. Acesta va fi rambursat la check-out, dupa verificarea camerei/unitatii de cazare. Valoarea depozitului este stabilita de catre hotel si se poate modifica oricand, fara o anuntare in prealabil.

7. 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. Clasificarea hotelurilor este in conformitate cu standardele existente in tara respectiva si poate sa nu coincida cu normele de clasificare din Romania;

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](http://www.politiadefrontiera.ro).

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.

## V. Renuntari, Penalizari si Despagubiri

Anulara sau modificarea unei rezervari la hotel sau unui pachet turistic se va face numai in scris pe email sau fax catre Solis Travel. Orice intarziere la hotel dupa ora 18.00 in prima zi sau neprezentare in prima noapte de cazare trebuie anuntata direct la hotel sau la agentie.

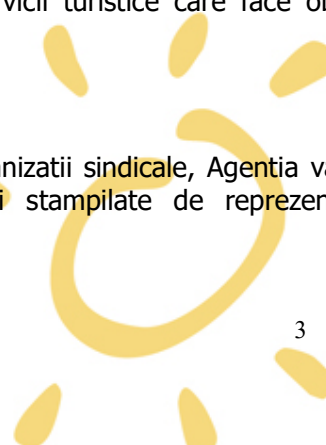
1. In cazul in care turistul renunta din vina sa la pachetul de servicii turistice care face obiectul prezentului contract, el datoreaza Agentiei penalizari dupa cum urmeaza:

**a). Pentru renuntare in perioada - , penalizarea este de -**

**b). Pentru renuntare in perioada - , penalizarea este de -**

**c). Pentru renuntare incepand cu data -, penalizarea este de -**

2. Pentru biletele de odihna si/sau de tratament cumparate prin organizatii sindicale, Agentia va face restituiri numai in baza cererilor de renuntare contrasemnate și stampilate de reprezentantul organizatiei sindicale



3. In cazul in care o ambasada refuza sa acorde viza de intrare pentru efectuarea pachetului de servicii, turistului i se vor retine toate taxele achitate de agentie prestatorilor directi, precum si cheltuielile de operare proprii acesteia

4. 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

5. 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 in regula sau daca este intors de la granita de catre politia de frontiera.

6. Turistul trebuie sa depuna in scris cererea de renuntare la pachetul de servicii turistice, cu numar de inregistrare la Agentia la care a achitat serviciile. In caz contrar cererea de renuntare nu este luata in considerare.

7. Agentia va acorda despagubiri in functie de gradul de nerespectare a obligatiilor 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, la fața locului, 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 (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 30 zile calendaristice, să comunice turistului despăgubirile care i se cuvin.

**VII. Asigurari** - Turistul este asigurat privind rambursarea cheltuielilor de repatriere și/sau a sumelor achitate de el în cazul insolvenței sau falimentului Agenției la Societatea de Asigurari SC Generali Romania Asigurare Reasigurare SA cu sediu in Bucuresti, Sector 1, Piata Charles de Gaulle, nr. 15 Tel. 0040213123635, fax. 0040213123720, prin polita Nr. 8109649E, valabila pentru perioada 01.07.2017-01.07.2018. Polița valabilă de asigurare este afișată pe pagina web a agenției de turism <http://solistravel.ro/contact.php>

Asiguratorul despăgubește turistii în caz de insolvența al agentiei în termen de 30 zile de la depunerea documentelor, în condițiile specificate conform Ordinul Ministrului Turismului nr. 235/2001 articolul 3.

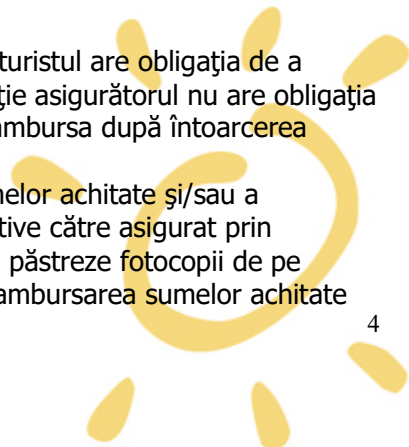
Facultativ, turistul are posibilitatea încheierii unui contract de asigurare, care să acopere taxele de transfer, sau a unui contract de asistență care să acopere taxele de repatriere în caz de accidente, de boală sau deces, ori a unui contract de asigurare pentru bagaje.

Agentia recomanda la data incheierii contractului incheierea unei polite storno pentru a acoperi eventualele penalitati de anulare din motive de forta majora care difera in functie de firma asiguratoare (boala sau deces persoana in cauza sau rude de gradul I, pierderea locului de munca, devastarea locuintei, etc), precum si a unei polite de sanatate pentru asistență în caz de boală, accidente etc. la destinatie si asigurare pentru bagaje.

#### **Constatarea daunelor și plata despăgubirilor**

1. În cazul în care asiguratul nu efectuează repatrierea turistului, turistul are obligația de a anunța imediat asiguratorul prin telefon, fax sau e-mail. În această situație asiguratorul nu are obligația de a achita imediat contravaloarea cheltuielilor de repatriere, ci de a o rambursa după întoarcerea turistului în România, în condițiile prezentei polițe de asigurare.

2. În cazul în care turistul solicită de la asigurat rambursarea sumelor achitate și/sau a cheltuielilor de repatriere, acesta trebuie să trimită documentele justificative către asigurat prin scrisoare recomandată cu confirmare de primire. Turistul are obligația să păstreze fotocopiile de pe respectivele documente justificative. Turistul poate solicita asiguratului rambursarea sumelor achitate



și/sau a cheltuielilor de repatriere, în termen de 15 (cincisprezece) zile calendaristice de la data încheierii derulării pachetului de servicii turistice sau de la data repatrierii.

**3.** Turistul are obligația de a notifica asiguratorului, prin scrisoare recomandată cu confirmare de primire, în legătură cu solicitarea adresată asiguratului privind rambursarea sumelor achitate și/sau a cheltuielilor de repatriere, în termen de 5 (cinci) zile calendaristice de la data confirmării de primire prevăzute la pct. 2

**4.** În cazul în care, în termen de 15 (cincisprezece) zile calendaristice de la data confirmării de primire a documentelor justificative de către asigurat, turistul nu a primit sumele solicitate de la asigurat, are loc evenimentul asigurat.

**5.** În termen de 10 (zece) zile calendaristice de la data producerii evenimentului asigurat turistul are obligația de a transmite asiguratorului, prin scrisoare recomandată cu confirmare de primire, cererea de despăgubire însoțită de documentele justificative.

**6.** Documentele justificative constau în principal în:

- a)** contractul de comercializare a pachetului de servicii turistice;
- b)** confirmările de primire precizate la pct. 2,3,5
- c)** fotocopiile de pe documentele de plată a avansului (chitanțe, ordine de plată etc.), în cazul cererilor de rambursare a sumelor achitate de turist;
- d)** fotocopiile de pe documentele de transport și cazare, în cazul cererilor de rambursare a cheltuielilor de repatriere.

**7.** Despăgubirea nu poate depăși suma achitată de turist în contractul de comercializare a pachetului de servicii turistice, precum și sumele necesare repatrierii acestuia, cu respectarea prevederilor pct. 9.2 din Ordinul nr. 235/2001 privind asigurarea turiștilor în cazul insolvenței sau falimentului agenției de turism.

**8.** Din despăgubire se scade franșiza menționată pe poliță.

**9.** Despăgubirea va fi plătită în termen de 30 (treizeci) de zile calendaristice de la data primirii de către asigurator a documentelor justificative de la turist.

**10.** În cazul în care după plata despăgubirii asiguratul plătește debitul către turist, turistul are obligația de a restitui asiguratorului despăgubirea primită, în termen de 5 (cinci) zile lucrătoare de la data primirii de la asigurat a sumelor reprezentând debitul.

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, ori a unui contract de asigurare pentru bagaje.

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

- a) voucherul, biletul de odihna-tratament, biletul de excursie, după caz
- b) programul turistic, în cazul acțiunilor turistice

**IX. Dispoziții finale**

1. Presentul 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.



4. Litigiile de orice natura care decurg din executarea prezentului contract se vor rezolva pe cale amiabila. In caz contrar, partile contractante se pot adresa instantelor judecatoresti competente pentru solutionare in conformitate cu prevederile legale in vigoare.

5. Pachetul de servicii turistice din Anexa face parte din prezentul contract.

### **ANEXA la contractul Nr - / -**

1. **Destinatia calatoriei turistice:**
2. **Numar de persoane: Numarul de copii: Numar de camere:**
3. **Data intrarii ; Data iesirii:**
4. **Structura de primire: Adresa:**
5. **Tip camera:**
6. **Mijlocul de transport utilizat: -**
7. **Masa:**
8. **Solicitari speciale ale turistului: -**
9. **Vizitele,excursiile sau alte servicii care sunt incluse in pretul total al excursiei:**

Declar ca am luat cunostinta si sunt de acord cu serviciile turistice si conditiile corespunzatoare acestora specificate in contract si anexa.

**Agenția,  
Denumirea Solis Travel  
Reprezentantul -**

**Ștampila**

**Data**

**Turist,  
Numele  
Prenumele**

**Semnatura: -**

**Data:**

