

## CONTRACT

### de comercializare a pachetelor de servicii turistice

Nr. \_\_\_\_\_ / \_\_\_\_\_

#### Părțile contractante

Societatea Comercială **ARCHY S.R.L.**, cu sediul în Craiova, Str. Calea Severinului Nr. 40., Tel/fax. 0351.43.15.12, Certificat de Înregistrare la Registrul Comerțului J16 / 599 / 2006, Cod Fiscal 18535414, pentru Agenția:

**ARCHIE TRAVEL** cu sediul în Craiova, Str. Unirii nr. 37, Cod postal 200409, Tel/fax. 0351.43.15.12, licența de turism nr. 945/28.01.2019, polița de asigurare Seria I Mr. 55120, valabila până la 31.12.2020, reprezentată prin Nină Lidia, în calitate de director agenție, denumită în continuare Agenția și

Turistul/Reprezentantul turistului

Domnul/Doamna....., domiciliat în....., telefon....., posesor al buletinului seria.....nr....., eliberat de....., la data....., CNP....., au convenit încheierea prezentului contract, în conformitate cu prevederile Ordonanței Guvernului nr. 107/1999 privind activitatea de comercializare a pachetelor de servicii turistice, republicată.

#### I. Dispoziții generale

1. Pachetul de servicii turistice care face obiectul prezentului contract a fost organizat de Societatea Comercială **ARCHY TRAVEL S.R.L.** cu sediul în Craiova, Str. Calea Severinului, nr.40, cod unic de înregistrare 18535414, titulară a agenției de turism **ARCHIE TRAVEL**, cu sediul în Craiova, Str. Unirii nr. 37, cu Licența de turism categoria TOUR OPERATOR care garantează buna executare a acestuia în baza contractului încheiat cu Agenția.

2. Agenția comercializează pachete de servicii turistice în următoarele variante:

- servicii turistice la cererea clientului, care se referă la programele organizate în mod special, ca urmare a solicitărilor turiștilor, denumite în continuare servicii la cerere;
- servicii turistice preorganizate de agenția de turism și puse la dispoziția clientului prin materiale de prezentare de tipul: cataloage, broșuri, pliante și alte oferte letrice, denumite în continuare servicii din oferta standard;
- servicii turistice interne, comercializate pe baza de vouchere de servicii turistice interne sau bilete de odihnă și/sau de tratament, denumite în continuare bilete de odihnă și/sau de tratament. Aceste servicii reprezintă un caz particular al serviciilor turistice din oferta standard.

Prezentul contract detine prevederi comune celor trei variante de servicii turistice, precum și prevederi specifice fiecăreia dintre ele.

3. Bonul de comandă, confirmarea de servicii, biletul de odihnă și/sau de tratament, precum și oferta standard a agenției de turism expuse în materialele de prezentare fac parte integrantă din prezentul contract.

#### II. Apariția raporturilor contractuale

1. În cazul serviciilor la cerere și al ofertei standard, acest contract se consideră încheiat în momentul în care turistul a primit confirmarea scrisă a solicitării sale.

2. În cazul biletelor de odihnă și/sau de tratament, contractul se consideră încheiat o dată cu plata integrală a pretului pachetului de servicii turistice sau a avansului convenit.

#### III. Obiectul contractului

- Obiectul contractului îl constituie vânzarea de către Agenție a uneia dintre variantele de servicii turistice prevăzute la cap. I, în schimbul plății pretului.
- Caracteristicile serviciilor turistice la care se obligă Agenția se află descrise în materialele de prezentare (cataloage, broșuri, pliante, oferte letrice), în cazul ofertei standard și a biletelor de odihnă și/sau de tratament, sau în confirmarea de servicii, în cazul serviciilor la cerere.
- Orice alte servicii turistice neînscrise în materialele de prezentare sau în confirmarea de servicii nu fac obiectul prezentului contract și nu atrag răspunderea Agenției.

#### IV. Pretul

- Pretul contractului este \_\_\_\_\_ și cuprinde costul serviciilor turistice efective, comisionul Agenției și T.V.A.
- Pretul este publicat în cadrul ofertei standard a Agenției pentru serviciile din oferta standard și pentru biletele de odihnă și/sau de tratament sau este înscris în confirmarea de servicii, în cazul serviciilor la cerere.
- Pretul contractului poate fi modificat, în sensul majorării sau micșorării, după caz, numai dacă modificarea are loc ca urmare a variațiilor:
  - costurilor de transport, inclusiv costul carburantului;
  - redeventelor și taxelor aferente serviciilor de aterizare, debarcare/îmbarcare în porturi și aeroporturi și ale taxelor de turist;
  - cursurilor de schimb valutar aferente pachetului de servicii turistice contractat.
- Preturile stabilite în contract nu pot fi majorate, în nici un caz, în cursul celor 20 de zile calendaristice care preced data plecării.
- În cazul în care preturile stabilite în contract sunt majorate cu peste 10%, indiferent de motivele majorării, turistul poate rezilia contractul fără nici o obligație față de Agenție, aceasta din urmă având obligația de a rambursa imediat turistului toate sumele aferente călătoriei turistice plătite de acesta, inclusiv comisionul.

#### V. Modalități de plată

Modalitățile de plată a pretului contractului sunt:

1. Avansul se plătește după cum urmează:

- în cazul serviciilor la cerere și al celor din oferta standard, reprezintă **30 %** din pretul contractului, astfel cum este prevăzut în bonul de comandă;
- în cazul biletelor de odihnă și/sau de tratament, reprezintă minimum 10% din pretul contractului.

Avansul este reținut de Agenție cu titlu de penalitate, în situația în care turistul renunță la contract din vina sa.

În cazul în care conținutul confirmării de servicii diferă de la cel al bonului de comandă, Agenția va restitui imediat contravaloarea avansului încasat.

2. Plata finală a pachetului de servicii se face conform esalonării prevăzute în bonul de comandă, în cazul serviciilor la cerere și al serviciilor din oferta standard.

3. În cazul serviciilor comercializate pe baza de bilete de odihnă și/sau de tratament, Agenția aplică sistemul de vânzare în rate, în baza acordului cu turistul.

## VI. Drepturile și obligațiile Agenției

1. În cazul modificării uneia dintre prevederile esențiale ale contractului cum ar fi: serviciile incluse în pachet, datele de călătorie, modificarea categoriei unității de cazare, Agenția are obligația de a informa turistul cu cel puțin 15 zile calendaristice înainte de data începerii călătoriei.

În cazurile prevăzute la pct. 6. literele a), b), c) din prezentul contract, informarea se va face în timp util.

2. În cazul achiziționării unui pachet de servicii turistice având în componență și asigurarea transportului pe cale aeriană, Transportatorul Aerian, fără a cere acordul agenției de turism care derulează programul turistic, are dreptul de a modifica orele de zbor. Prin urmare, Agenția nu este răspunzătoare pentru decolarea/aterizarea avioanelor la o altă oră decât cea înscrisă în programul turistic. Pentru aceste întârzieri, compania aeriană este obligată să asiste turiștii conform Regulamentului nr. 261/2004 implementat prin HG nr. 1912/2006. Orice problemă privind operarea zborului și acțiunile adiacente acestuia intră în competența și responsabilitatea transportatorului, biletul de avion reprezentând contractul între pasager și transportator. În cazul acestor pachete de servicii turistice, ziua de plecare și ziua de sosire nu sunt considerate zile turistice, acestea fiind destinate transportului.

3. În situația achiziționării unui produs de tip croazieră, linia de croazieră poate modifica din motive ce țin de siguranța navigării, numărul cabinei și locația acesteia pe punți (o punte inferioară, una superioară, mai spre pupa sau spre prova, etc.), doar cu o cabină de aceeași categorie ca cea rezervată inițial, caz în care turistul nu va fi despăgubit în nici un mod având în vedere că este vorba de același tip de cabină ca și cel rezervat.

4. Agenția poate modifica prețul contractului în sensul majorării sau micșorării - după caz, arătând totodată modul de calcul al majorărilor sau micșorărilor de preț ale contractului și numai dacă modificarea are loc ca urmare a variațiilor costurilor de transport, a redevențelor și a taxelor aferente serviciilor de aterizare, debarcare/îmbarcare în porturi și aeroporturi, a taxelor de turist, ori a cursurilor de schimb valutare aferente pachetului de servicii turistice contractat. Prețurile stabilite în contract nu pot fi majorate, în niciun caz, în cursul celor 15 de zile calendaristice care preced data plecării.

5. 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;

6. 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 inclusiv dar fără a se limita la: modificarea companiei aeriene, de orar sau de itinerar, întârzieri în traficul mijloacelor de transport, defectarea mijlocului de transport, accident, blocaje, lucrări sau reparații pe drumurile publice), neîndeplinirea grupului minim urmare a unor renunțări de ultimă oră sau a neobținerii vizelor pentru toți participanții. Agenția nu este răspunzătoare pentru prejudiciile cauzate turistului ca urmare a întârzierilor curselor (inclusiv charter), a pierderii de bagaje și a altor împrejurări care revin exclusiv în sarcina transportatorului în temeiul actelor normative specifice și nu este obligată să ramburseze valoarea serviciilor achiziționate.

c) când neîndeplinirea obligațiilor se datorează unui terț care nu are legătură cu furnizarea serviciilor prevăzute în contract, iar cauzele care au determinat neîndeplinirea obligațiilor au un caracter imprevizibil și inevitabil.

7. În situația de suprarezervare (overbooking) a unui hotel, determinată de activitatea hotelierilor, înainte sau după începerea călătoriei, turistului i se va oferi varianta de hotel în aceeași zonă sau într-o zonă apropiată, la aceeași categorie sau de o categorie superioară fără să modifice prețul;

8. Agenția are obligația să furnizeze în scris turistului sau prin orice mijloc de comunicare electronică convenite în scris cu turistul (e-mail, fax, sms etc.), cu cel puțin 2 zile înainte de data plecării, următoarele informații:

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

b) denumirea, sediul/adresa, numerele de telefon și de fax, adrese e-mail ale reprezentanței locale a organizatorului și/sau a detailistului ori, în lipsa acestora, 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.

d) obligațiile turistului prevăzute la pct. 5.10, 5.11 și 5.13.

9. Agenția parte în contract este obligată să acorde prompt asistență turistului aflat în dificultate, în cazul situațiilor de forță majoră sau a unui eveniment pe care nici agenția de turism, nici furnizorul sau prestatorul de servicii, cu tot efortul depus, nu îl puteau prevedea sau evita.

10. Excursiile optionale se efectuează la fața locului cu agenții locale, care poartă întreaga responsabilitate pentru organizarea și desfășurarea acestor excursii. Sumele aferente excursiilor optionale nu se încasează în numele și pentru Agenția Archie Travel. Prețurile excursiilor optionale pot fi mai mari decât cele cumparate de la recepția hotelurilor, având în vedere că turiștii vor avea la dispoziție mijloace de transport de la hotel la obiective și retur, ghid etc. Prețul excursiilor se calculează în general, pentru grupuri de aproximativ 25 de persoane. În cazul neîntrunirii acestui număr minim, fie tarifele pot fi majorate proporțional, fie excursia poate fi anulată, iar turiștii putând opta pentru achiziționarea excursiei de la recepția hotelului în funcție de disponibilitate.

11. În temeiul prezentului contract și cu respectarea acestuia, Agenția va putea integra în baza sa de date și prelucra datele personale ale Turistului menționate în prezentul contract. Turistul este de acord cu primirea de mesaje electronice cu privire la produse și servicii, promoții, concursuri sau orice alte acțiuni de marketing desfășurate de către **ARCHIE TRAVEL** și de partenerii săi agreați. La solicitarea explicită a turistului expediată prin posta normală sau electronică la adresa [office@archietravel.ro](mailto:office@archietravel.ro), **ARCHIE TRAVEL** se obligă să rectifice, actualizeze, blocheze sau să steargă și să înceteze prelucrarea datelor sus menționate, conform dispozițiilor Legii nr. 677/2001 privind protecția persoanelor cu privire la prelucrarea datelor cu caracter personal și libera circulație a acestor date.

S.C. ARCHY SRL se obligă să nu facă publică adresa de e-mail și să nu o dezvăluie unei terțe parti, în afara cazului în care acest lucru este necesar pentru a respecta prevederi imperative ale legii.

## VII. Drepturile și obligațiile turistului

1. În cazul în care turistul nu poate să participe la călătoria turistică, acesta poate să cesioneze contractul (dacă este posibil), 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 înaintea datei de plecare.

2. Pentru călătoriile individuale, în cazul în care mijlocul de transport este avionul, transferul poate fi efectuat numai dacă există posibilitatea transferării locului de zbor. De asemenea, pentru călătoriile care necesită îndeplinirea unor condiții speciale, ex: obținerea vizelor turistice, se va ține seama de acestea pentru cesiunea contractului. Responsabilitatea încheierii contractului de cesiune revine după caz fie cedentului, fie cesionarului, și niciodată Agenției de turism (debitorului cedat). În acest caz Agenția reziliază contractul cu turistul care cesionează contractul și încheie un alt contract cu noul turist. 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.

3. În cazul sejururilor de odihnă și/sau de tratament cu locul de desfășurare în România, turistul are obligația să respecte următorul program de acordare a serviciilor: cazarea se face de regulă la ora 18,00 a zilei de intrare și se termină de regulă la ora 12 a zilei de ieșire înscrise pe documentele de călătorie (voucher, bilet de odihnă și/sau tratament, bilet de excursie, etc.). Eventualele costuri suplimentare generate de neeliberarea spațiilor de cazare până cel târziu la orele specificate mai sus cad în sarcina exclusivă a turistului. În funcție de destinație, orele de intrare, respectiv ieșire, se pot modifica și sunt decise de unitatea hoteliera.

4. În cazul în care prețurile stabilite în contract sunt majorate cu peste 10%, indiferent de motivele majorării, turistul poate rezilia/denumți unilateral contractul, având însă dreptul la rambursarea imediată de către Agenție a sumelor plătite, inclusiv comisionul.

5. Turistul este obligat să comunice Agenției, în termen de 5 zile calendaristice de la primirea înștiințării prevăzute la cap. VI pct. 4. privind modificarea prevederilor esențiale ale contractului sau în timp util înainte de începerea călătoriei, în cazul aplicării clauzelor prevăzute în cap. VI pct. 6. literele b) și c), hotărârea sa de a opta pentru:

a) rezilierea/denumțarea unilaterală a contractului fără plata penalităților sau

b) acceptarea noilor condiții ale contractului.

6. În cazul în care turistul decide să participe la călătoria asupra căreia s-au operat modificări în condițiile cap. VI pct. 4. se consideră că toate modificările au fost acceptate și turistul nu poate solicita despăgubiri ulterioare datorate modificărilor de acest tip.

7. În cazul în care turistul reziliază/denumți unilateral contractul în temeiul pct. 5. sau Agenția anulează călătoria turistică înaintea datei 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, în sensul rambursării diferenței de preț dintre cele două pachete turistice, la momentul încheierii noului contract de prestare de servicii;

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

8. În toate cazurile menționate la pct. 7. turistul are dreptul să solicite Agenției și o despăgubire, cuantumul căreia poate fi stabilit prin acordul comun al părților sau în baza unei hotărâri a instanței de judecată, 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 oricăror eforturi depuse, în aceasta nefiind incluse suprarezervările, caz în care responsabilitatea revine companiei aeriene sau unității de cazare) sau unor cauze dintre cele prevăzute la cap. VI pct. 6. lit. b).

c) anularea s-a făcut din vina turistului.

9. Turistul are dreptul să rezilieze/denumți unilateral în orice moment, în tot sau în parte, contractul, iar în cazul în care rezilierea/denumțarea unilaterală îi este imputabilă este obligat să despăgubească Agenția pentru prejudiciul creat acesteia, conform prevederilor Cap. IX din prezentul contract, cu excepția cazurilor de forță majoră definite conform legii, survenite după încheierea contractului și dovedite prin înscrisuri emise de Ministerul Afacerilor Externe, aviz emis de Camera de Comerț și Industrie a României sau orice alt mijloc de probă. Despăgubirea se poate ridica la maximum prețului pachetului de servicii turistice contractat.

10. În cazul în care turistul alege să se mute la un alt hotel decât cel contractat inițial și achitat, responsabilitatea financiară a renunțării îi aparține. Agenția va rezolva cerințele turistului în limita posibilităților, eventualele diferențe de preț urmând a fi suportate de către turist.

Dacă turistul solicită nemotivat schimbarea hotelului, structurii camerelor sau a oricăror servicii, aceasta echivalează cu rezilierea/denumțarea unilaterală a contractului, cu aplicarea penalităților prevăzute la Cap. IX din prezentul contract la momentul respectiv și încheierea unui nou contract.

11. 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.

12. Turistul este obligat să prezinte la recepția unității hoteliere actele sale de identitate, precum și documentul de călătorie eliberat de agenție (voucher, bilet de odihnă și/sau de tratament, etc.), în vederea acordării serviciilor turistice. În cazul în care turistul beneficiază de bilete de odihnă și tratament, este obligat să prezinte la recepția unității hoteliere bilet de trimitere de la medicul de familie și dovada plății contribuțiilor pentru asigurări sociale, la zi.

13. Turistul ia la cunoștință că serviciile pe care le achiziționează fără ca acestea să facă parte din contractul cu agenția de turism, sunt în strictă responsabilitate a prestatorului local, sunt guvernate de legislația țării de destinație, iar agenția de turism nu are nici o responsabilitate asupra prestațiilor în cauză.

14. Dacă pentru efectuarea călătoriei este necesară îndeplinirea de către turist a unor formalități suplimentare (de ex. călătoria împreună cu minori, situația în care numele turistului este schimbat ca urmare a căsătoriei/desfacerii ei, etc.), acesta are obligația de a îndeplini toate cerințele legale. Pentru o informare optimă, Agenția recomandă și consultarea site-ului Poliției de Frontieră. În cazul în care turistul nu își respectă obligația de a se informa cu privire la formalitățile suplimentare necesare în vederea efectuării călătoriei care nu sunt în sarcina Agenției (de ex. în cazul călătoriei cu minori, împuternicire din partea părintelui sau reprezentantului legal ce nu îl însoțește, cazier judiciar, sau orice alte documente suplimentare - enumerarea fiind exemplificativă), Agenția este exonerată de orice răspundere în cazul imposibilității efectuării călătoriei.

15. Agenția de turism recomandă turiștilor contactarea acesteia cu 24 ore înainte de plecare pentru reconfirmarea detaliilor de îmbarcare (orar de zbor, loc îmbarcare, etc.).

16. În cazul în care o singură persoană angajează servicii pentru un număr mai mare de turiști, condițiile contractuale se extind în mod automat asupra întregului grup pentru care au fost achitate serviciile.

17. Turistul este obligat să folosească mijloacele de transport, camera de hotel și bunurile din dotarea acesteia ca un bun proprietar și potrivit destinației lor. Agenția nu se face vinovată de eventualele pagube produse sau vătămări suferite de turist ca urmare a nerespectării acestui alineat.

18. Turistul are obligația să respecte locul, data și ora plecării atât la dus cât și la întors, precum și locurile, datele și orele stabilite pe parcursul programului turistic contractat. Toate cheltuielile și daunele produse ca urmare a nerespectării de către turist a prevederilor privind locurile de întâlnire și orele, vor fi suportate de către acesta.

19. 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.

## **VIII. Asigurari**

Turistul este asigurat pentru riscul de insolvabilitate si/sau de faliment al Agentiei la Societatea de Asigurare OMNIASIG VIENNA INSURANCE GROUP S.A. cu sediul în localitatea BUCURESTI, Str. Grigore Mora , Nr.23, Sector 1, Bucuresti, telefon 021.4057420, polita de asigurare Nr. 26087 valabila pana la data de 21.04.2014, valoarea acoperita prin asigurare fiind in cuantum de 50.000 USD.

Conditiiile în care turistul va fi despagubit de catre societatea de asigurare sunt:

1. În cazul în care Agentia nu efectueaza repatrierea turistului, acesta are obligatia de a anunta imediat societatea de asigurare prin telefon, fax sau e-mail. În aceasta situatie societatea de asigurare nu are obligatia de a achita imediat contravaloarea cheltuielilor de repatriere, ci de a o rambursa dupa întoarcerea turistului în România, în conditiile politiei de asigurare încheiate între Agentie si societatea de asigurare.
2. În cazul în care turistul solicita de la Agentie contravaloarea sumelor achitate si/sau a cheltuielilor de repatriere, acesta trebuie sa trimita documentele justificative catre Agentie prin scrisoare recomandata cu confirmare de primire. Turistul are obligatia sa pastreze fotocopiile de pe respectivele documente justificative. Turistul poate solicita Agentiei rambursarea sumelor achitate si/sau a cheltuielilor de repatriere, în termen de 15 (cincisprezece) zile calendaristice de la data încheierii derularii pachetului de servicii turistice sau de la data repatrierii.
3. Turistul are obligatia de a notifica societatii de asigurare, prin scrisoare recomandata cu confirmare de primire, în legatura cu solicitarea adresata Agentiei privind rambursarea sumelor achitate si/sau a cheltuielilor de repatriere, în termen de 5 (cinci) zile calendaristice de la data confirmarii de primire prevazute la cap. X pct. 2.
4. În cazul în care, în termen de 15 (cincisprezece) zile calendaristice de la data confirmarii de primire a documentelor justificative de catre Agentie, turistul nu a primit sumele solicitate de la aceasta, are loc evenimentul asigurat.
5. În termen de 10 (zece) zile calendaristice de la data producerii evenimentului asigurat, turistul are obligatia de a transmite societatii de asigurare, prin scrisoare recomandata cu confirmare de primire, cererea de despagubire însoțita de documentele justificative.
6. Documentele justificative constau în:
  - a) contractul de comercializare a pachetului de servicii turistice;
  - b) confirmările de primire precizate la pct. 2, 3 si 5 din prezentul capitol;
  - c) fotocopiile de pe documentele de plata a avansului (chitante, ordine de plata etc.), în cazul cererilor de rambursare a sumelor achitate de turist;
  - d) fotocopiile de pe documentele de transport si cazare, în cazul cererilor de rambursare a cheltuielilor de repatriere. Societatea de asigurare are dreptul sa solicite turistului si alte documente justificative.
7. Despagubirea nu poate depasi suma achitata de turist în contractul de comercializare a pachetului de servicii turistice, precum si sumele necesare repatrierii acestuia, cu respectarea prevederilor cap. IX pct. 2.
8. Din despagubire se scade fransiza mentionata pe polita de asigurare.
9. Despagubirea va fi platita în termen de 30 (treizeci) de zile calendaristice de la data primirii de catre societatea de asigurare a documentelor justificative de la turist.
10. În cazul în care dupa plata despagubirii Agentia plateste debitul catre turist, acesta are obligatia de a restitui asiguratorului despagubirea primita, în termen de 5 (cinci) zile lucratoare de la data primirii de la Agentie a sumelor reprezentând debitul.

#### **IX. Renuntari, penalizari, despagubiri**

1. În cazul în care turistul renunta din vina sa la pachetul de servicii turistice care face obiectul prezentului contract, în cazul serviciilor la cerere sau al ofertei standard, el datoreaza Agentiei penalizari dupa cum urmeaza:
  - a) \_\_\_\_\_ din pretul pachetului de servicii, daca renuntarea se face cu mai mult de 30 de zile calendaristice înainte de data plecarii;
  - b) \_\_\_\_\_ din pretul pachetului de servicii, daca renuntarea se face în intervalul 16-30 de zile înainte de data plecarii;
  - c) \_\_\_\_\_ din pretul pachetului de servicii, daca renuntarea se face într-un interval mai mic de 16 zile înainte de plecare sau pentru neprezentarea la program.
  - d) \_\_\_\_\_ din pretul din preț pachetului de servicii, în cazul în care turistul a achiziționat pachetul de servicii turistice din cadrul programului " Early Booking ", indiferent de data la care turistul solicită renunțarea
2. În cazul biletelor de odihna si/sau de tratament, pentru retragerea din vina turistului se aplica urmatoarele penalizari:
  - a) daca cererea de restituire se depune în orice moment dupa achitarea avansului si până cel târziu cu 3 zile înainte de începerea sejurului, penalizarea este egala cu contravaloarea comisionului Agentiei cu T.V.A. aferenta;
  - b) daca cererea de restituire se depune într-un interval mai mic de 3 zile înainte de data începerii sejurului sau daca turistul nu se prezinta în statiune la data înscrisa în bilet, penalizarea va fi de 100% din pret ori din valoarea încasata până la acea data de Agentie;
  - c) pentru biletele de odihna si/sau de tratament cumparate prin organizatii sindicale, Agentia va face restituirii numai în baza cererilor de renuntare contrasemnate si stampilate de reprezentantul organizatiei sindicale.
3. În cazul în 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. Penalizarile echivalente cu pretul contractului se aplica si în cazul în care turistul nu ajunge la timp la aeroport sau la locul de plecare, daca nu poate pleca în calatorie pentru ca nu are actele în regula sau daca este întors de la granita de catre politia de frontiera.
5. Turistul trebuie sa depuna în scris cererea de renuntare la pachetul de servicii turistice, cu numar de înregistrare la Agentia la care a achitat serviciile. În caz contrar cererea de renuntare nu este luata în considerare.
6. Agentia va acorda despagubiri în functie de gradul de nerespectare a obligatiilor din contract, despagubiri ce nu pot depasi de doua ori pretul pachetului de servicii turistice prevazut în contract. Agentia este raspunzatoare până la acoperirea integrala a prejudiciului în cazul în care este responsabila de ranirea sau decesul turistului ca urmare a actiunilor ori a neglijentei sale.
7. În cazul în care turistul care a contractat un pachet de servicii turistice cu Agentia, și a achitat un avans nu se prezintă în termenul comunicat în scris, pentru a achita ratele aferente sau restul de plată, contractul se consideră reziliat de drept, iar Agentia are dreptul de a anula rezervările efectuate în beneficiul turistului cu reținerea penalizărilor prevăzute la Cap. IX, pct. 1 din prezentul contract.
8. Agentia nu răspunde în situații de grevă, conflicte politice și de război, catastrofe, de pericol public, atac terorist, embargou internațional, precum și în cazul în care companiile aeriene stabilesc limite de răspundere. Toate aceste situații care nu sunt imputabile nici unei părți se consideră situații de forță majoră și exonerează de răspundere Agentia.
9. Toate sumele menționate la Cap. IX pct.1, lit. a), b), c) sau d) din prezentul contract, se vor reține de către Agentie din avansul sau prețul total al pachetului de servicii turistice achitat de turist, fără a fi necesară intervenția instanțelor de judecată.

#### **X. Reclamatii**

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 (conducerii hotelului, restaurantului).

2. Atât Agenția, cât și prestatorul de servicii 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 14 zile calendaristice să comunice turistului despăgubirile care îi se cuvin în condițiile prezentului contract.

#### **XI. Dispoziții finale**

1. Prezentul contract a fost încheiat azi \_\_\_\_\_, 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 republicată 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. 12 alin. (2) din Ordonanța Guvernului nr. 107 /1999, aprobată cu modificări și completări prin Legea nr. 631/2001.

#### **Agentia ARCHIE TRAVEL**

Reprezentat.....

Stampila.....

#### **Turist,**

Nume: \_\_\_\_\_

Semnatura: \_\_\_\_\_