



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

**Părțile contractante:**

**S.C. EXIMTUR S.R.L.**, cu sediul în Cluj Napoca, str. Nichita Stanescu nr. 16, numar de inregistrare la Registrul Comertului J12/1029/1993, cod de inregistrare fiscala RO3553943, cont bancar RO34ABNA1300853100000499, deschis la RBS CLUJ, titulară a Licenței de turism nr. 1191/2005, pentru Agențiile:

- Eximtur Cluj – str. A. Saguna nr. 34-36 – tel/fax 0264-433569;
- Eximtur Cluj Iulius Mall- Iulius Mall –Cartier Gheorgheni Cluj –Napoca, tel/fax 0264-522000;
- Eximtur Timisoara – Pta. Victoriei nr 2, tel/fax 0256-492958;
- Eximtur Timisoara Iulius Mall- Iulius Mall Timisoara Str. Demetriade nr 1, tel/fax 0256-247633;
- Eximtur Timisoara Sediul zonal – Str. Victor Babes nr.4 tel/fax 0256-201410
- Eximtur Sibiu – Str. N. Balcescu nr.6, tel/fax 0269-245508;
- Eximtur Bucuresti – Str.Prof. Dr.D. Gerota nr. 1-5,tel/fax 021-3158711;
- Eximtur Bucuresti Latina- Str. Latina nr. 1, tel/fax 021-3184005;
- Eximtur Baia Mare – Bd.Traian nr.5, tel/fax 0262-222395;
- Eximtur Oradea- Str. Ady Endre nr. 2 tel/fax 0259-412418;
- Eximtur Arad- Bd. Revolutiei nr. 65 tel 0257-270077, 0257-270722, fax 0257-270444;
- Eximtur Suceava Iulius Mall – Calea Unirii nr. 22 tel/fax 0330-803070

reprezentată prin MORARIU Lucia Nora, în calitate de Director General, denumită în continuare Agenția;  
și **turistul/reprezentantul turistului**, cu datele de identificare prezentate în bonul de comanda sau în voucher, bilet odihna, bilet excursie;

Au convenit la încheierea prezentului contract.

**I.Obiectul contractului**

Il 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 calatorie.

Agentia este obligata sa furnizeze turistului un bon de comanda, in cazul solicitarii unor pachete de servicii turistice care nu fac parte din oferta proprie a agentiei de turism si care necesita confirmarea rezervarii din partea altor prestatori. Daca turistul nu primeste un bon de comanda se presupune ca serviciile solicitate sunt confirmate in momentul solicitarii.

Contractul ia nastere :

- a) in momentul semnarii lui de catre turist, in cazul serviciilor confirmate in momentul solicitarii (nu este necesar si nu se completeaza bonul de comanda);
- b) in momentul in care serviciile solicitate de catre client au fost confirmate de catre agentie, respectiv clientul ia la cunostinta despre serviciile care i-au fost confirmate si semneaza bonul de comanda la sectiunea “confirmare de servicii”, in cel mult 60 de zile calendaristice de la data intocmirii bonului de comanda. In cazul in care continutul bonului de comanda difera de continutul confirmarii calatoriei turistice sau daca aceasta confirmare nu s-a facut in termenul de 60 de zile calendaristice de la data semnarii bonului de comanda, turistul poate considera ca voiajul nu a fost rezervat si are dreptul la rambursarea imediata a tuturor sumelor deja platite, fara a fi inasa in masura a solicita despagubiri. Este responsabilitatea turistului de a se informa prin orice mijloace (telefon, mail, personal la sediul agentiei) daca rezervarea pe care a solicitat-o s-a confirmat in termenul legal de 60 de zile si de a se prezenta la agentie pentru semnarea bonului de comanda. Pentru procesarea unei rezervari de servicii, agentia poate solicita un avans de pina la 100% din pretul pachetului.

**II. Prețul**

1.Prețul contractului este specificat in bonul de comanda si pe factura, in cazul serviciilor turistice externe si in cataloagele agentiei si respectiv pe biletul de odihna, in cazul serviciilor turistice interne și cuprinde: costul serviciilor turistice efective, comisionul Agenției și T.V.A.

Avansul este de min. 25% din pret sau cel prevazut in bonul de comanda.

2.Plata finală se va face astfel:

- a) pentru serviciile turistice care necesita confirmare din partea prestatorilor, conform bonului de comanda.
- b) pentru serviciile turistice interne confirmate pe loc in maximum 9 rate, achitate la intervale egale, pana cu cel tarziu 15 zile inainte de data inceperii sejurului.

3.Plata serviciilor externe aferente contractului se poate efectua intr-o singua moneda, in valuta specificata in contract sau in Lei la cursul stabilit de Agentie din ziua efectuarii platilor.

4. Contravaloarea serviciilor turistice interne se poate achita si cu tichete de vacanta. Plata serviciilor turistice se face respectand prevederile OUG nr. 8/2009, a normelor metodologice si anexelor acesteia .In cazul in care turistul renunta la pachetul de servicii turistice achizitionat cu tichete de vacanta, agentia ii poate oferi acestuia un pachet de servicii turistice la o valoare initiala minus penalizarile aferente sau mai mare celui achizitionat initial cu plata diferentei de pret. Conform OUG 8/2009 in cazul renuntarii definitive la pachetul de servicii turistice de catre turist, agentia de turism nu poate restitui turistului tichetele de vacanta sau contravaloarea acestora in bani.

5. Pachetul de servicii turistice care poate fi achizitionat pe baza tichetelor de vacanta poate cuprinde servicii de cazare (minim si obligatoriu), alimentatie publica, transport, tratament balnear, agrement cu locul de desfasurare pe teritoriul Romaniei.



### **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 începerii călătoriei.

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, a redevențelor și a taxelor aferente serviciilor de aterizare, debarcare/îmbarcare în porturi și aeroporturi, a taxelor de turist, ori a 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.

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) orele, 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 (mai puțin avion);

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 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.

### **IV. Drepturile și obligațiile turistului**

1. În cazul în care turistul nu poate să participe la călătoria turistică, acesta poate să ceseze 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 cesează 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.

1.1. Serviciile turistice achitate total sau parțial cu tichete de vacanță nu pot fi cesionate.

2. În cazul sejururilor de odihnă și/sau de tratament cu locul de desfasurare în România, 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 următoare celei 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 sa 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 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;

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

d) în cazul în care pachetul de servicii turistice a fost achitat cu tichete de vacanță și turistul nu accepta condițiile pct. a) de la art 4.2 agenția nu va mai putea restitui nici o sumă în bani și nici în tichete acestuia, conform prevederilor OUG 8/2009.

4.3. În toate cazurile menționate la pct. 4.2 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 oricăror eforturi depuse, în aceasta nefiind incluse suprarezervările)

c) anularea 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 excepția cazurilor de forță majoră definite conform legii.

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.

6. 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.

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. 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.

## **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:

1.1. În cazul serviciilor turistice externe penalizările sunt de:

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 calendaristice înainte de data plecării;

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

1.2. În cazul serviciilor turistice interne:

a) comisionul agenției și TVA aferent dacă renunțarea se face cu mai mult de 15 zile calendaristice înainte de data **inceperii sejurului**;

În cazul în care plata a fost făcută cu sau și cu tichete de vacanță penalizarea de la alineatul anterior se va deduce în primul rând din valoarea tichetelor de vacanță. Dacă penalizarea este mai mare decât valoarea tichetelor, diferența care depășește valoarea tichetelor de vacanță se va reține din valoarea achitată prin alte instrumente de plată. În cazul în care valoarea tichetelor de vacanță este mai mare decât valoarea penalizării, diferența nu se restituie nici în tichete și nici în numerar în cazul în care turistul nu dorește un alt serviciu turistic.

Dacă există dorința achiziționării pentru perioada ulterioară a unui alt serviciu turistic atunci diferența dintre valoarea tichetelor și valoarea penalizării se va utiliza pentru acest nou serviciu.

Termenul în care turistul poate solicita noul pachet de servicii turistice este de maximum două luni de la renunțarea la serviciile turistice inițiale. În cazul în care turistul nu își exprimă opțiunea în această perioadă, agenția de turism nu îi mai poate oferi acestuia nici un pachet de servicii turistice ulterior.

b) 100% din prețul pachetului de servicii, dacă renunțarea se face într-un interval mai mic de 15 zile calendaristice înainte de data începerii sejurului.

c) 100% din prețul pachetului de servicii turistice, în cazul în care turistul a achiziționat pachetul de servicii turistice din cadrul programului "Înscrieri timpurii" indiferent de data la care turistul solicită renunțarea.

2. În cazul în care turistul care a contractat un pachet servicii turistice cu agenția și a achitat un avans nu se prezintă în termenul specificat în bonul de comandă sau în termenul comunicat în scris pentru a achita ratele aferente sau restul de plată, contractul se considera reziliat iar agenția are dreptul de a anula rezervările efectuate în beneficiul turistului, cu reținerea integrală a sumelor plătite de către turist până la acea dată.

3. 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.

4. 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.

5. 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.

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

7. 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.

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

## **VI. Reclamații**

1. În cazul în care turistul este nemulțumit de serviciile turistice primite, acesta are obligația de a întocmi o sesizare în scris la fața locului, clar și explicit, cu privire la deficiențele constatate, 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 5 zile calendaristice de la încheierea călătoriei, Agenția urmând ca, în termen de maxim 45 zile calendaristice, să comunice turistului despăgubirile care i se cuvin.



## **VII. Asigurări**

Turistul este asigurat pentru rambursarea cheltuielilor de repatriere și/sau a sumelor achitate de el în cazul insolvenței sau falimentului Agenției la Societatea de Asigurare OMNIASIG S.A., cu sediul în Cluj-Napoca, Bd. 21 Decembrie 1989 nr. 126, telefon 0264-595830, fax: 0264-597366.

Condițiile în care turistul va fi despăgubit de către societatea de asigurare sunt:

1. În cazul în care Agenția nu efectuează repatrierea turistului, acesta are obligația de a anunța imediat societatea de asigurare prin telefon, fax sau e-mail. În această situație societatea de asigurare nu are obligația de a achita imediat contravaloarea cheltuielilor de repatriere, ci de a o rambursa după întoarcerea turistului în România, în condițiile poliței de asigurare încheiate între Agenție și societatea de asigurare.

2. În cazul în care turistul solicită de la Agenție contravaloarea sumelor achitate și/sau a cheltuielilor de repatriere, acesta trebuie să trimită documentele justificative către Agenție prin scrisoare recomandată cu confirmare de primire. Turistul are obligația să păstreze fotocopiile de pe respectivele documente justificative. Turistul poate solicita Agenției 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 societății de asigurare, prin scrisoare recomandată cu confirmare de primire, în legătură cu solicitarea adresată Agenției 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 cap. VII 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 Agenție, 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 obligația de a transmite societății de asigurare, prin scrisoare recomandată cu confirmare de primire, cererea de despăgubire însoțită 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 și 5 din prezentul capitol;
- 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.

Societatea de asigurare are dreptul să solicite turistului și alte documente justificative.

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 cap. IX pct. 2.

8. Din despăgubire se scade franșiza menționată pe polița de asigurare.

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

10. În cazul în care după plata despăgubirii Agenția plătește debitul către turist, acesta are obligația de a restitui asiguratorului despăgubirea primită, în termen de 5 (cinci) zile lucrătoare de la data primirii de la Agenție 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, a unui contract de asigurare pentru bagaje, ori a unei asigurări storno.

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

- a) voucherul, biletul de odihnă-tratament, biletul de excursie, bonul de comanda, după caz;
- b) programul turistic, în cazul acțiunilor turistice.
- c) cataloagele/ofertele agenției/site eximtur la [www.eximtur.ro](http://www.eximtur.ro)

## **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.

**Agenția,**

EXIMTUR – Agenția.....  
Reprezentantul: .....  
Ștampila .....

**Turistul,**

Numele: .....  
Prenumele: .....  
Semnatura.....