

# CONTRACT

## de comercializare a pachetelor de servicii turistice

Nr. .... din data .....

### Părțile contractante:

Firma **MEDITERRANEAN HOLIDAYS SRL**, cu sediul în Ploiesti, str. Traian, nr. 63, număr de înregistrare la Registrul Comerțului Prahova J29/168/2002, C.U.I. 14456830, titulara a Licenței de turism nr. 2259, pentru **Agentia de turism MEDITERRANEAN HOLIDAYS**, cu sediul în Ploiesti, str. Golesti, nr. 7, tel: 0244-593.427, 0727-393.392, fax: 0244-592.286, e-mail: info@mediteran.ro, reprezentata prin Catalin PITIS, în calitate de administrator, denumita în continuare **Agentia**,

și

**Turistul** (reprezentantul turistului), cu datele de identificare prezentate în bonul de comanda sau în voucher, bilet odihna, bilet excursie, factura și/sau în prezentul contract:

DI. / Dna. ...., domiciliat(a) în ....., telefon ....., e-mail ....., CNP: ....., posesor al C.I. seria ..... nr. ...., eliberata de ....., la data .....

Au convenit la încheierea prezentului contract.

### I. Obiectul contractului

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

PERIOADA	LOCALITATE / HOTEL	SERVICII	NR. DE PERSOANE	PRET TOTAL

**1.2.** Orice alte servicii turistice neînscrise în materialele de prezentare sau în confirmarea de servicii nu fac obiectul prezentului contract și nu atrag răspunderea Agenției.

Serviciile turistice neînscrise în confirmarea de servicii și/sau în voucher vor fi achitate de turist la fața locului, direct către prestator.

### II. Încheierea contractului

**2.1.** Contractul se încheie după caz în oricare dintre următoarele situații:

a. în momentul semnării lui de către turist, sau prin acceptarea condițiilor contractuale de servicii turistice, inclusiv în cazul celor achiziționate la distanță prin mijloace electronice.

b. în momentul în care turistul primește confirmarea scrisă a rezervării de la Agenție, în cel mult 60 de zile calendaristice de la data întocmirii bonului de comandă. Este responsabilitatea agenției de turism de a informa turistul prin orice mijloace convenite în scris cu acesta (telefon, mail, fax etc.) dacă rezervarea pe care a solicitat-o s-a confirmat. Pentru procesarea unei rezervări de servicii, Agenția poate solicita un avans de până la 70% din prețul pachetului sau plata integrală a contravalorii pachetului, în funcție de data la care turistul solicită serviciile.

**b.1.** În cazul în care conținutul bonului de comandă nu diferă de conținutul confirmării călătoriei turistice și confirmarea s-a efectuat în termenul de 60 de zile calendaristice de la data semnării bonului de comandă, turistul care decide să renunțe la călătoria turistică datorează Agenției penalități conform cap. VI.

**b.2.** În cazul în care conținutul bonului de comandă diferă de conținutul confirmării călătoriei turistice primite în scris de la Agenție sau dacă această confirmare nu s-a făcut în termenul de 60 de zile calendaristice de la data semnării bonului de comandă, turistul poate considera că voiajul nu a fost rezervat și are dreptul la rambursarea imediată a tuturor sumelor deja plătite;

c. în momentul eliberării documentelor de călătorie (voucher, bilet de odihnă și/sau tratament, bilet de excursie etc.), inclusiv în format electronic, în cazul în care pachetele de servicii turistice fac parte din oferta standard a agenției de turism sau există deja confirmarea de rezervare din partea altor prestatori.

**2.2.** În cazul în care prezentul contract este pus integral la dispoziția turistului sub formă de catalog, pliant, alte înscrisuri, site-ul Agenției sau alte mijloace de comunicare electronică (e-mail, fax etc.), obligația de informare a turistului este considerată îndeplinită prin înscrierea acestei informații în oricare dintre documentele de călătorie sau documentele fiscale furnizate de Agenție, nefiind necesară încheierea în formă scrisă a contractului de comercializare a pachetelor de servicii turistice, respectiv dacă prezentul contract prezentat turistului în modalitățile prevăzute mai sus conține clauzele prevăzute la art. 12 alin. (2) din Ordonanța Guvernului nr. 107/1999 privind activitatea de comercializare a pachetelor de servicii turistice, republicată.

**2.3.** Contractul încetează de drept odată cu finalizarea prestării efective a pachetului de servicii turistice înscris în documentele de călătorie.

### III. Prețul contractului și modalități de plată

**3.1.** Prețul contractului este de ..... și se compune din costul serviciilor turistice efective, comisionul Agenției și T.V.A. Dacă prețul nu este specificat în prezentul contract, atunci acesta este specificat în bonul de comandă (dacă există), alte documente de călătorie, cataloage, pliante, alte înscrisuri puse la dispoziție turistului, site-ul agenției, alte mijloace de comunicare electronică și/sau pe factură.

În situația contractării serviciilor turistice în regim early booking sau alte oferte speciale, reducerea este inclusă în pachet, iar procentul precizat se aplică numai serviciilor de cazare. În acest caz, orice modificare a contractului, solicitata de turist, determină anularea rezervării cu penalizări și refacerea acesteia la prețul și condițiile din momentul reînscrierii. De asemenea, nerespectarea condițiilor de plată aplicate rezervărilor tip early booking determină modificarea prețului pachetului conform ofertei standard.

**3.2.** Modalități de plată:

**3.2.1.** La încheierea contractului se percepe un avans de minim 30% din prețul stabilit sau, după caz, plata integrală a contravalorii pachetului de servicii turistice.

**3.2.2.** În cazul în care la încheierea contractului s-a perceput un avans, plata finală se va face astfel:

a. pentru serviciile turistice care necesită confirmare din partea prestatorilor, conform termenelor de plată comunicate de Agenție în scris prin bonul de comandă sau alte mijloace de comunicare.

b. pentru serviciile turistice care nu necesită confirmare din partea prestatorilor, plata se va face după cum urmează:

b.1. oferte standard – conform termenelor de plată comunicate de Agenție în scris, prin bonul de comandă sau alte mijloace de comunicare

b.2. oferte speciale tip Înscrisuri Timpurii, early booking, altele – diferența de plată finală se achită până cel târziu în data menționată în termenul de plată al ofertei;

b.3. oferte speciale tip pachet Revelion, pachet Craciun, pachet Paste – diferența de plată finală se achită până cu cel târziu 30 zile calendaristice înainte de data primei zile de sejur sau până cel târziu în data menționată în termenul de plată al ofertei.

Condițiile de plată de mai sus (oferte standard și oferte speciale) se aplică în toate cazurile, cu excepția celor în care programul valorificat / confirmat are propriile reguli de achitare (vezi condițiile ofertei sau ale programului turistic).

**3.3.** Plata serviciilor turistice externe aferente contractului se poate efectua într-o singură monedă, în valuta specificată în contract sau în Lei la cursul de vânzare spot comunicat de Banca Transilvania S.A. în ziua emiterii facturii, conform art. 290, alin 2, Cod Fiscal.

### IV. Drepturile și obligațiile Agenției

**4.1.** Agenția se obligă să furnizeze turistului un bon de comandă, numai în situația solicitării unor pachete de servicii turistice care nu fac parte din oferta proprie/standard a agenției de turism și care necesită confirmarea rezervării din partea altor prestatori. În cazul solicitării unor pachete de servicii turistice care se regăsesc în oferta proprie a agenției de turism, sau în cazul în care există deja confirmare asupra rezervării din partea altor prestatori, Agenția poate furniza turistului un bon de comandă, dacă consideră necesar.

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

În cazurile prevăzute la pct. 4.7. literele b), c) din prezentul contract, informarea se va face în timp util.

**4.3.** 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.

**4.4.** 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 niciun mod având în vedere că este vorba de același tip de cabină ca și cel rezervat.

**4.5.** 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 / imbarcare în porturi și aeroporturi, a taxelor de turist, și 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 20 de zile calendaristice care preced data plecării.

**4.6.** 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 agreeat de acesta și după caz, despăgubirea pentru serviciile neprestate.

**4.7.** 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 fara 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 ca 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;

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.

**4.8.** Agenția are obligația să furnizeze în scris turistului, sau prin orice mijloace de comunicare electronice convenite în scris cu turistul (e-mail, fax, sms etc.), cu cel puțin 3 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 (mai puțin cursele charter de avion sau autocar);

b) denumirea, sediul/adresa, numerele de telefon 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.

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

## **V. Drepturile și obligațiile turistului**

**5.1.** În cazul în care turistul nu poate să participe la călătoria turistică, independent de motivele care stau la baza imposibilității de participare, 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.

Între turistul care nu poate participa la călătoria turistică contractată (cedentul), terța persoană (cesionarul) și agenția de turism (debitor cedat) urmează a se încheia un contract de cesiune cu privire la pachetul de servicii turistice contractate și cesionate.

Pentru călătoriile individuale, în cazul în care mijlocul de transport este avionul, cesiunea poate fi efectuată numai dacă există posibilitatea transferării locului de zbor. De asemenea, pentru calatoriile care necesita indeplinirea unor conditii speciale (ex: obtinerea vizelor turistice), se va tine 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). 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.

**5.2.** În cazul sejururilor de odihnă și/sau de tratament cu locul de desfasurare in Romania, turistul are obligația să respecte programul de acordare a serviciilor: cazarea se face la ora 18:00 a zilei de intrare și se termină, de regulă la ora 10:00 a zilei de ieșire înscrise pe documentele de calatorie (voucher, biletul de odihnă și/sau de tratament, bilet de excursie etc).

**5.3.** În cazul în care prețurile stabilite în contract sunt majorate cu peste 10%, indiferent de motivele majorării, turistul poate rezilia/denunța unilateral contractul, fara nici o obligatie fata de Agentie, acesta având dreptul la rambursarea imediata de către Agenție a sumelor plătite, inclusiv comisionul.

**5.4.** Turistul este obligat să comunice Agenției, în termen de 5 zile calendaristice de la primirea înștiințării prevăzute la cap. IV pct. 4.2 modificarea prevederilor esențiale ale contractului sau în timp util înainte de începerea calatoriei, iar in cazul in care se aplica clauzele prevazute in capitolul IV pct 4.7 litera b) si c) , hotărârea sa de a opta pentru:

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

b) acceptarea noilor condiții ale contractului.

**5.5.** În cazul în care turistul decide să participe la calatoria asupra careia s-au operat modificari in conditiile cap IV pct 4.2, se considera ca toate modificarile au fost acceptate si turistul nu poate solicita despagubiri ulterioare datorate modificarilor de acest tip.

**5.6.** În cazul în care turistul reziliază/denunța unilateral contractul în temeiul pct. 5.4. din prezentul contract 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, 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.

**5.7.** În toate cazurile menționate la pct. 5.6 turistul are dreptul să solicite Agenției și o despăgubire al cărei cuantumul 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 unitarii de cazare) sau unor cauze dintre cele prevăzute la cap IV pct 4.7 lit b).

c) anularea s-a făcut din vina turistului.

**5.8.** Turistul are dreptul să rezilieze/denunțe unilateral în orice moment, în tot sau în parte, contractul, iar în cazul în care rezilierea/denunțarea unilaterală îi este imputabilă este obligat să despăgubească Agenția pentru prejudiciul creat acesteia, conform prevederilor cap VI, cu excepția cazurilor de forță majoră definite conform legii. Despăgubirea se poate ridica la maximum prețului pachetului de servicii turistice contractat.

**5.9.** 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/denunțarea unilaterală a contractului, cu aplicarea penalităților prevăzute la Cap. VI din prezentul contract aplicabile la momentul respectiv și încheierea unui nou contract.

**5.10.** 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.

**5.11.** 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.

**5.12.** 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.

**5.13.** Dacă pentru efectuarea călătoriei este necesară îndeplinirea de către turist a unor formalități suplimentare (de ex. situația călătoriei 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.

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

**5.15.** 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.

**5.16.** 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.

**5.17.** 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 aristic 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.

**5.18.** 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.

## **VI. Renunțări, penalizări, despăgubiri**

**6.1.** 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:

6.1.1. În cazul **serviciilor turistice externe** (cu locul de desfășurare în afara României), penalizarile sunt de:

a) 20% din pretul pachetului de servicii, dacă renunțarea se face cu mai mult de 30 zile înainte de data plecării;

b) 50% din pretul pachetului de servicii, dacă renunțarea se face în intervalul 30-16 zile înainte de data plecării;

c) 100% din pretul pachetului de servicii, dacă renunțarea se face într-un interval mai mic de 16 zile înainte de data plecării sau prin neprezentarea la program/hotel;

d) 100% din pretul pachetului de servicii, în cazul în care turistul a achiziționat serviciile turistice / pachetul de servicii turistice din cadrul programului special cu această condiție de penalizare (de exemplu Early-Booking, Inscriseri Timpurii, oferte speciale nerambursabile etc.), indiferent de data la care turistul solicită renunțarea.

6.1.2. În cazul **serviciilor turistice interne** (cu locul de desfășurare în România) penalizările sunt de:

a) 10% din pretul pachetului de servicii, dacă renunțarea se face cu până la 30 zile înainte de data plecării/începerii sejurului;

b) 30% din pretul pachetului de servicii, dacă renunțarea se face în intervalul 29-21 zile înainte de data plecării/începerii sejurului;

c) 50% din pretul pachetului de servicii, dacă renunțarea se face în intervalul 20-16 zile înainte de data plecării/începerii sejurului;

d) 100% din pretul pachetului de servicii, dacă renunțarea se face într-un interval mai mic de 16 zile înainte de data plecării sau prin neprezentarea la program/hotel;

e) 100% din pretul pachetului de servicii, în cazul în care turistul a achiziționat serviciile turistice / pachetul de servicii turistice din cadrul programului special cu această condiție de penalizare (de exemplu Early-Booking, Inscriseri Timpurii, oferte speciale nerambursabile etc.), indiferent de data la care turistul solicită renunțarea.

Penalizările indicate la pct. 6.1.1 și 6.1.2 sunt standard și se aplică în toate cazurile, cu excepția celor în care programul turistic / pachetul de servicii confirmat are propriile reguli de anulare/penalizare (vezi condițiile ofertei sau ale programului turistic – exemple: programe de Revelion, turism individual, croaziere, destinații exotice, sistemele germane de rezervări Dertour și TUI etc). Pe lângă penalitățile indicate mai sus, turistul va suporta și eventualele taxe (ex: taxa pentru obținerea vizelor), dacă acestea nu sunt incluse în valoarea contractului.

**6.2.** În cazul în care turistul, după ce a contractat un pachet de 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 consideră reziliat de drept, iar agenția are dreptul de a anula rezervările efectuate în beneficiul turistului, cu reținerea penalizărilor prevăzute la pct. 6.1

**6.3.** 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.

**6.4.** În cazul în care o ambasadă refuză să acorde viza de intrare/tranzit pentru efectuarea pachetului de servicii în țara de destinație, turistului i se vor reține toate taxele datorate de Agenție prestatorilor direcți, precum și cheltuielile de operare proprii acesteia.

**6.5.** Penalizările echivalente cu cele indicate la pct. 6.1.1 lit. c) sau d), respectiv 6.1.2 lit. d) sau e) 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 documentele personale necesare în vederea efectuării călătoriei nu sunt conforme normelor legale sau este în imposibilitate de a parasi teritoriul țării, din alte motive ce țin de persoana acestuia.

**6.6.** Turistul trebuie să deponă în scris cererea de renunțare la pachetul de servicii turistice la Agenția la care a achitat serviciile. În caz contrar, cererea de renunțare nu este luată în considerare.

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

**6.8.** Agenția 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 niciunei părți se consideră situații de forță majoră și exonerează de răspundere Agenția.

**6.9.** Toate sumele menționate la pct. 6.1, 6.2, 6.4 și 6.5 se vor reține de către Agenție din avansul sau prețul total al pachetului de servicii turistice achitat de turist, fără a fi necesară intervenția instanțelor de judecată.

## **VII. Reclamații**

**7.1.** 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 reprezentantului Agenției, cât și prestatorului de servicii turistice (conducerea hotelului, restaurantului, reprezentanților locali ai turoperatorului).

**Datele de contact ale Agenției:**

**Telefon:** 0371-373737

**Fax:** 0244-592286

**E-mail:** [info@mediteran.ro](mailto:info@mediteran.ro)

**7.2.** 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 după caz.

### VIII. Asigurări

**8.1.** Turistul este asigurat pentru rambursarea cheltuielilor de repatriere și/sau a sumelor achitate de acesta, în cazul insolvenței sau falimentului Agenției, la Societatea de Asigurare OMNIASIG Vienna Insurance Group S.A., cu sediul în București, str. Aleea Alexandru, nr. 51, sector 1, telefon: 021- 405.74.20, fax: 021-311.44.90.

Polita valabila de asigurare este afisata pe pagina web a agentiei de turism MEDITERRANEAN HOLIDAYS: [www.mediterranean.ro/contact](http://www.mediterranean.ro/contact).

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

8.2.1. 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 le rambursa după întoarcerea turistului în România, în condițiile poliței de asigurare încheiate între Agenție și societatea de asigurare.

8.2.2. În cazul în care turistul solicită Agenției 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 fotocopii 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.

8.2.3. 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 pct. 8.2.2

8.2.4. 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.

8.2.5. 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.

8.2.6. Documentele justificative constau în principal în:

a) contractul de comercializare a pachetului de servicii turistice;

b) confirmările de primire precizate la pct. 8.2.2, 8.2.3 și 8.2.5;

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.

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

8.2.7. Despăgubirea nu poate depăși suma achitată de turist în contractul de comercializare a pachetului de servicii turistice, și nici sumele necesare repatrierii acestuia, cu respectarea prevederilor legale în vigoare.

8.2.8. 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.

8.2.9. În cazul în care după plata despăgubirii, Agenția plătește debitul către turist, acesta are obligația de a restitui asigurătorului despăgubirea primită, în termen de 5 (cinci) zile lucrătoare de la data primirii de la Agenție a sumelor reprezentând debitul.

8.2.10. 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, a unui contract de asigurare pentru servicii medicale la destinație ori a unei asigurări storno sau a altor tipuri de asigurări de călătorie. Agenția recomandă încheierea unei asigurări storno pentru acoperirea eventualelor penalități de anulare. Turistul se poate informa în agenții despre cazurile acoperite de asigurarea storno, aceasta putând fi încheiată în agenția de turism de unde acesta a achiziționat pachetul de servicii turistice, dacă Agenția oferă acest tip de serviciu.

**8.3.** Agenția nu se face vinovată de eventuala nerespectare a obligațiilor stipulate în polițele de asigurare contractate prin intermediul Agenției, deoarece aceasta este doar intermediar între turist și asigurător.

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

- voucherul, biletul de odihnă-tratament, biletul de excursie, bonul de comanda, confirmarea rezervării, după caz;
- programul turistic, în cazul acțiunilor turistice.
- catalogele/pliante/oferte/alte înscrisuri etc. ale agentiei puse la dispoziția turistului în format tipărit sau pe suport electronic.

### X. Dispoziții finale

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

**10.2.** Comercializarea pachetelor de servicii turistice se va face în conformitate cu prevederile prezentului contract și cu respectarea prevederilor Ordonanței Guvernului nr. 107/1999 republicată.

**10.3.** Toate unitățile de cazare, precum și mijloacele de transport sunt clasificate de către organismele abilitate ale țărilor de destinație, conform procedurilor interne și normativelor locale, acolo unde acestea există, care diferă de la o țară la alta și de la un tip de destinație la altul.

**10.4.** Turistul declară că Agenția de turism l-a informat complet cu privire la condițiile de comercializare a pachetelor de servicii turistice în conformitate cu prevederile Ordonanței Guvernului nr. 107/1999, republicată. Prin semnarea acestui contract sau prin acceptarea pachetelor de servicii turistice, inclusiv în cazul celor achiziționate la distanță prin mijloace electronice, turistul își exprimă acordul și luarea cunoștință cu privire la condițiile generale de comercializare a pachetelor de servicii turistice, în conformitate cu oferta agenției de turism.

**10.5.** Mediterranean Holidays S.R.L. este înregistrată cu nr. 7102 la Autoritatea Natională de Supraveghere a Prelucrării Datelor cu Caracter Personal. Agenția respectă prevederile Legii 677/2001 pentru protecția persoanelor cu privire la prelucrarea datelor cu caracter personal și libera circulație a acestor date.

**10.6.** Litigiile apărute între părți se rezolvă pe cale amiabilă, în caz contrar părțile înțeleg să se adreseze instanțelor de judecată competente.

**10.7.** Contractul va fi interpretat conform legilor din România.

Agentia de turism / Firma:

**MEDITERRANEAN HOLIDAYS s.r.l.**

Reprezentant legal: **Catalin PITIS - Administrator**

Prin reprezentant agentie: .....

Semnatura: .....

Turist (numele si prenumele)

.....

Semnatura: .....

**Licenta de turism nr. 2259 (Touropertor)**

**Polita de asigurare seria I nr. 48428 valabila pana la 26.11.2017.**

**Turisti-insotitori:**

NR.	NUMELE COMPLET	ADULT / COPIL (VARSTA)	DATA NASTERII / CNP