

CONTRACT-CADRU DE COMERCIALIZARE A PACHETELOR DE SERVICII TURISTICE

Nr. din data de

Părțile contractante:

Societatea **S.C. ROYAL TOURS INTERNATIONAL S.R.L.** cu sediul social în Iași, Str. Gării, Nr. 5, Bl. L17, mezanin, camera 8, cu punct de lucru în Iași, Str. Gării, nr. 5, bl. L17 parter, CUI: RO 18789528, J22/1559/2006, titulară a Licenței de turism nr. 4070/31.10.2012, Polița de Asigurare emisă de OMNIASIG seria I nr. 30581, valabilă până la data de 08.02.2018, privind rambursarea cheltuielilor de repatriere și/sau a sumelor achitate de către turiști, **afișată pe pagina web a agenției de turism www.royalturism.ro**, cont bancar: RO55BTRL02401202R22167XX RON și RO89BTRLEURCRT00R2216702 EUR, swift code BTRLRO22, deschis la Banca Transilvania, reprezentată prin CIOBANU MARIA în calitate de administrator, denumită în **continuare Agenția**,

Și **Turistul/Reprezentantul** turistului/turiștilor: **dl./dna.**, domiciliat/domiciliată în, telefon, email, posesor/posesoare al/a buletinului/cărții de identitate seria nr., eliberat/eliberată de, la data de, CNP în calitate de **TURIST**

Au convenit la încheierea prezentului contract.

I. Obiectul contractului

1.1 Îl constituie vânzarea de către Agenție a pachetului de servicii turistice înscris în voucher, bilet de odihnă, tratament, bilet de excursie, alt înscris anexat prezentului contract și eliberarea documentelor de plată și călătorie.

1.2 Servicii contractate

Numele turiștilor:

.....
.....
.....
.....

Locuri la hotel / Bilet de avion / Program turistic _____ orașul/stațiunea _____, țara _____, dată plecare/intrare _____ dată ieșire _____, având asigurate următoarele servicii:

Transport	Cazare			Masă	
	Hotel-Categorie	Tip cameră	Nr. nopți	Tip masă	Nr. zile

Statusul rezervării/comenzii în momentul încheierii contractului (confirmată, neconfirmată - în curs de confirmare).....

În cazul neconfirmării serviciilor (cazare, transport etc.), agenția va oferi turistului o variantă alternativă sau va returna integral avansul.

II. Încheierea contractului

2.1. Contractul se încheie după caz în oricare din 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 cuprins între **30 - 80 %** din prețul pachetului sau plata integrală a contravalorii pachetului, în funcție de data la care turistul solicita serviciile. Dacă inscrierea intervine cu mai puțin de 21 zile înainte plecării, pachetul turistic se va achita integral. **În cazul nerespectării termenelor de plata, Tour Operatorul isi rezerva dreptul de a anula rezervarea.**

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 din prezentul contract.

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 cadru de comercializare a pachetelor de servicii turistice, respectiv dacă prezentul contract prezentat turistului în modalitățile prevăzute mai sus, conține informațiile prevăzute la art. 12 alin. (2) din Ordonanța Guvernului nr. 107/1999 privind activitatea de comercializare a pachetelor de servicii turistice. Informațiile și fotografiile prezentate în cataloagele, ofertele speciale, site-urile, materialele publicitare sunt orientative și au caracter informativ, fără însă a afecta calitatea și cantitatea serviciilor contractate de turist.

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**, reducerea este inclusă în pachet, iar procentul precizat se aplică numai serviciilor de cazare.

În cazul rezervărilor de tip „**Early booking**” sau **ofertelor speciale, ofertelor last minute, nu se acceptă nici o modificare de nume, dată etc, anularea sau renunțarea duce la penalizare 100 %**.

3.2. Modalități de plată:

3.2.1. La încheierea contractului se achită:

- a) un **avans în suma de** _____ din prețul contractului, iar diferența de _____ se va achita până la data de _____
- b) **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, după cum urmează:

v. **A. termene de plată oferta STANDARD**

-) 30% din prețul pachetului turistic la înscriere;
-) 70% din prețul pachetului turistic cu minim 30 zile înaintea plecării;

v. **B. termene de plată oferta EARLY BOOKING**

-) 30% din prețul pachetului turistic la înscriere;
-) 70% din prețul pachetului turistic la termenul limită al ofertei de Early Booking;

Condițiile de plată de mai sus (oferta standard și oferta early booking) 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 RON la cursul de referință al BNR din ziua emiterii facturii.

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 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. 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 nici un 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/îmbarcare în porturi și aeroporturi, a taxelor de turist, ori a cursurilor de schimb valutar aferente pachetului de servicii turistice contractat.

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;

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 fără a se limita la: modificarea companiei aeriene, de orar sau de itinerar, întârzieri în traficul mijloacelor de transport, : greva, conflicte politice și de război, situații catastrofale, de pericol public, atac terorist, embargou internațional ,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 c/valoarea serviciilor achiziționate.

c) în cazul în care grupul minim stabilit pentru un program nu s-a întrunit, **Agenția** are dreptul de a anula programul.

d) 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**.

În situația de suprezervare (overbooking) a unui hotel, determinată de activitatea hotelierilor, înainte sau după începerea călătoriei, **Agenția** 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; în cazul în care situația de **suprezervare** (overbooking) este anunțată turistului sau reprezentantului acestuia, cu minim 3 zile înainte de data plecării, turistul poate accepta varianta propusă sau poate anula călătoria fără penalizări, fără însă a avea dreptul de a solicita despăgubiri suplimentare. În cazul în care la sosirea în stațiunea solicitată, din motive neprevăzute, turiștilor li se oferă altă locație în aceleași condiții, agenția revânzătoare nu este răspunzătoare de modificările survenite.

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) **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**.

4.9. 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.

4.10. **Excursiile opționale** se efectuează la fața locului cu agenții locale, care poartă întreaga responsabilitate pentru organizarea și desfășurarea acestor excursii. Sumele aferente excursiilor opționale nu se încasează în numele și pentru Agenția Royal Tours International S. R. L. Prețurile excursiilor opționale pot fi mai mari decât cele cumpărate de la recepția hotelurilor, având în vedere ca 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 disponibilități.

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 (în funcție de condițiile furnizorilor de servicii: transportatori, sisteme de rezervări etc), 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, 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. Responsabilitatea încheierii contractului de cesiune revine, după caz, fie cedentului, fie cesionarului, și niciodată agenției de turism (debitorului cedat).

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.

5.2. 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.

5.3. În cazul în care **prețurile** stabilite în contract **sunt majorate cu peste 10%**, indiferent de motivele majorării, turistul poate **rezilia/denuța unilateral** contractul, având însă dreptul la **rambursarea** imediată 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 privind modificarea prevederilor esențiale ale contractului sau în timp util înainte de începerea călătoriei, în cazul aplicării clauzelor prevăzute în cap. IV pct. 4.7. literele b) și c), hotărârea sa de a opta pentru:

- a) **rezilierea/denuțarea** unilaterală a contractului fără plata penalităților sau
- b) **acceptarea** noilor condiții ale contractului.

5.5. În cazul în care turistul decide să participe la călătoria asupra căreia s-au operat modificări în condițiile cap. IV pct. 4.2. se consideră că toate modificările au fost acceptate și turistul nu poate solicita despăgubiri ulterioare datorate modificărilor de acest tip.

5.6. În cazul în care **turistul reziliază/denuță unilateral** contractul în temeiul **pct. 5.4.** 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**, 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 suparezervările, caz în care responsabilitatea revine companiei aeriene sau unității 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/denuțe unilateral în orice moment, în tot sau în parte, contractul, iar în cazul în care rezilierea/denuțarea unilaterală îi este imputabilă este obligat să despăgubească Agenția pentru prejudiciul creat acesteia, conform prevederilor Cap. VI din prezentul contract, cu excepția cazurilor de forță majoră definite conform legii. **Despăgubirea se poate ridica la maximul 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 oricăroră dintre servicii, aceasta echivalează cu **rezilierea/denunțarea unilaterală a contractului**, cu aplicarea penalităților prevăzute la Cap. VI din prezentul contract 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 stricta 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. 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.

5.14. Agenția de turism recomandă turiștilor contactarea acesteia cu **24 ore** înainte de plecare pentru reconfirmarea detaliilor de îmbarcare (orar de zbor, loc 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 turistic contractat. Toate cheltuielile și daunele produse ca urmare a nerespectării de către turist a prevederilor privind locurile de întâlnire și orarele, 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/interne:**

v. A. Condiții de anulare/penalizări oferta STANDARD

- a) 30 % din total valoare pachet turistic, dacă renunțarea se face de la momentul confirmării rezervării până la 40 zile înaintea plecării/intrării;
- b) 50 % din total valoare pachet turistic, dacă renunțarea se face în intervalul 39 zile - 30 zile înaintea plecării/intrării;
- c) 75 % din total valoare pachet turistic, dacă renunțarea se face în intervalul 29 zile - 16 zile înaintea plecării/intrării;
- d) 100% din total valoare pachet turistic, dacă renunțarea se face cu mai puțin de 15 zile înaintea plecării/intrării **sau pentru neaprezentarea la program.**

v. B. Condiții de anulare/penalizări oferta EARLY BOOKING

În cazul rezervărilor de tip Early booking , ofertelor speciale sau ofertelor last minute, nu se acceptă nici o modificare de nume, dată etc, anularea sau renunțarea va duce la penalizare 100 %.

6.1.2 Condițiile de anulare/penalizare indicate la art. 6.1.1 sunt standard și se aplică în toate cazurile, cu excepția celor în care programul valorificat/confirmat are propriile reguli de anulare/penalizare (vezi condițiile ofertei sau ale programului turistic - exemple: programe de Revelion, turism individual, turism intern, 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 care 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 **Agencia are dreptul de a anula rezervările efectuate în beneficiul turistului cu reținerea penalizărilor** prevăzute la p. 6.1. din prezentul contract.

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 pentru efectuarea pachetului de servicii, **turistului i se vor reține toate taxele datorate de Agenție prestatorilor direcți**, precum și cheltuielile de operare proprii acestuia.

6.5. Penalizările echivalente cu cele indicate la punctul 6.1.1. A lit. d respectiv 6.1.1.B 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 imposibilitatea de a părăsi teritoriului țării, din alte motive ce țin de persoana acestuia.

6.6. Turistul trebuie să depună 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 nici unei 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 din prezentul contract, 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 (conducerii hotelului, restaurantului, reprezentanților locali ai turoperatorului).

Datele de contact ale Agenției:

Telefon: (+40) 733 044 444

Fax: (+40) 232 210 440

e-mail: royal_turism@yahoo.com

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 3 zile calendaristice de la încheierea călătoriei, Agenția urmând ca, în termen de 30 zile calendaristice, să comunice turistului despăgubirile care i se cuvin, după caz și care nu pot depăși valoarea serviciilor achitate de către turist.

În cazul în care turistul nu respectă termenul și condițiile prevăzute pentru depunerea reclamației scrise, Agenția nu este obligată să plătească despăgubiri.

Agencia nu ia în considerare reclamațiile sau notificările făcute în nume colectiv.

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 **SC OMNIASIG Vienna Insurance Group SA** cu sediul în Mun. București, str. Aleea Alexandru, nr. 51, sector 1, tel. (+40)21.405.74.20, fax (+40)21.311.44.90, asistenta@omniasig.ro. Polița de asigurare seria I nr. **45648**, valabilă până la data de **08.02.2017**, este afișată pe pagina web a agenției de turism www.royalturism.ro.

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 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.

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 cap. VIII 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 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.

8.2.7. 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 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 asiguratorului 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 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 asigurator.

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

- a) voucherul, biletul de odihnă/tratament, biletul de excursie, bonul de comandă, după caz;
- b) programul turistic, în cazul acțiunilor turistice;
- c) oferte ale Agenției 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 privind activitatea de comercializare a pachetelor de servicii turistice, 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. 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 la cunoștință cu privire la condițiile generale de comercializare a pachetelor de servicii turistice, în conformitate cu oferta Agenției de turism.

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

10.6. Contractul va fi interpretat conform legilor din România.

Agenția de turism,
S.C. ROYAL TOURS INTERNATIOBAL S.R.L.
Reprezentant legal (numele și prenumele),
Ciobanu Maria
Funcția : Administrator
Semnătura
Ștampila

Turistul (numele și prenumele)
.....
Semnătura: