

**CONTRACT-CADRU**

de comercializare a pachetelor de servicii turistice

Nr      din data

**Partile contractante**

Societatea Comerciala SC.CARDINAL AGENTIE DE TURISM SRL, cu sediul in Bucuresti, B-dul DACIA nr. 47 ,Ap. 1, Sect.1, cod unic de inregistrare RO6612459, inregistrata la Registrul Comertului sub nr. J40/4220/1994, titulara a Licentei de turism nr.1444 , Cont LEI : RO97 RNCB 0072 0496 9421 0001, Cont EURO : RO70 RNCB 0072 0496 9421 0002, BANCA : B.C.R. SECTOR 1, TEL : + 4021-2100624, TEL/FAX : +4021-2120057, mail [office@cardinaltravel.ro](mailto:office@cardinaltravel.ro), www.cardinaltravel.ro pentru Agentia de Turism Tour Operator cu sediul mai sus mentionat, reprezentata prin d-na Iulia Bulacu in calitate de Director, denumita in continuare Agentia, si turistul/ reprezentantul turistului

.....  
CNP..... domiciliat  
in.....  
email..... tel:  
..... posesor/posesoare al/a buletinului/cartii de  
identitate..... eliberat de .....la data  
de.....

Denumirea persoanei juridice..... inregistrata la ORC sub nr .....  
CUI..... sediul.....  
.....tel.....  
Cont.....banca.....reprezentata  
prin.....  
In calitate de .....  
au convenit la incheierea prezentului contract.

NUME SI PRENUME (exact ca in documentul de calatorie)	Adult/Copil	CNP	Serie pasaport SAU carte de identitate, dupa caz

**I. Obiectul contractului** il constituie vânzarea de catre Agentie a pachetului de servicii turistice in scris in voucherul sau programul turistic anexat la prezentul contract, si eliberarea documentelor de plata.

**SERVICII CONTRACTATE**

**A. PROGRAM DE GRUP**

EXCURSIA (CONFORM PROGRAMULUI ANEXAT CARE FACE PARTE INTEGRANTA DIN CONTRACT)	
DATA DE PLECARE	
PRET/PERSOANA	
TIP CAMERA	
OBSERVATII	

AM PRIMIT UN EXEMPLAR DIN PROGRAMUL DETALIAT AL EXCURSIEI SI AM LUAT LA CUNOSTINTA DE  
CONDITIILE DE ORGANIZARE,  
SEMNATURA TURIST

**B. SERVICII TURISTICE INDIVIDUALE SAU CHARTER**

DESTINATIA	
DATA PLECARI/NR ZILE	
HOTEL/CATEGORIE/TIP CAMERA	
MASA	
TRANSPORT	

<b>TRANSFERURI</b>	
<b>PRET</b>	
<b>OBSERVATII</b>	

**In cazul in care serviciile sunt in curs de confirmare la momentul incheierii contractului si nu se confirma, agentia va propune turistului o alternativa sau va returna integral avansul.**

TURISTUL DORESTE SA INCHEIE :

ASIGURARE MEDICALA  DA  NU ASIGURARE STORNO  DA  NU

**II. PRETUL CONTRACTULUI :**

Pretul contractului este.....si cuprinde costul serviciilor turistice efective, comisionul Agentiei si T.V.A. Avansul achitat obligatoriu la inscriere este de .... intre 30 si 50% din pachet, in functie de furnizorul de servicii, iar plata finala se va face pâna la data de .....( MINIM 16 zile lucratoare inainte de data plecarii, daca in confirmarea serviciilor nu se specifica altfel). In cazul inscrierilor de ultima ora (sub 16 zile inainte de data plecarii), turistul trebuie sa achite integral costul excursiei comandate. Daca factura emisa de Agentie este exprimata in valuta (eur, usd), aceasta se va achita in aceeasi moneda. In cazul in care turistul opteaza pentru plata (si factura) in lei, aceasta se va efectua la cursul BNR din ziua platii, la care se adauga un comision de risc valutar de 2%. Depasirea termenului de plata determina aplicarea unei penalitati de 0,3% pentru fiecare zi de intarziere, procent aplicat la suma neachitata.. Neplata sumelor prevazute nu implica renuntarea la contract, iar agentia isi rezerva dreptul de a recupera integral, pe cale legala, sumele neincasate.

**III. Drepturile si obligatiile Agentiei**

1. În cazul in care Agentia este nevoita sa modifice una dintre prevederile esentiale ale contractului, are obligatia sa informeze turistul cu cel putin 15 zile inainte de data plecarii. Aparitia cu mai putin de 15 zile inainte de plecare a unor situatii neprevazute de Agentie si nedeterminate de aceasta, cum ar fi: schimbarea hotelului fara a avea in sa o categorie inferioara, schimbarea companiei aeriene sau a orarului de zbor, determina obligatia Agentiei de a informa turistul imediat ce ia la cunostinta de modificarea intervenita. Astfel de situatii nu sunt considerate a modifica prevederile esentiale ale contractului nefiind de natura a afecta excursia (circuitul, sejurul).

2.. Agentia poate modifica pretul contractului, in functie de variatia costurilor de transport, redeventelor, taxelor de aeroport, de port, taxelor de turist, cursurilor de schimb valutar aferente pachetului de servicii turistice contractat si in cazul neconstituirii grupului minim de participanti la programele de grup.

3. În cazul in care, dupa inceperea calatoriei turistice, o parte importanta din serviciile turistice prevazute in contract nu este realizata sau Agentia constata ca nu le va putea realiza, aceasta este obligata:

- a) sa ofere turistului alternative corespunzatoare in vederea continuarii calatoriei turistice fara majorarea pretului, respectiv serviciile turistice oferite sa fie de aceeasi calitate si cantitate;
- b) sa restituie turistului sumele ce reprezinta diferenta dintre serviciile turistice achitate si cele efectiv prestate in timpul calatoriei turistice;
- c) in cazul in care nu pot fi oferite turistului alternative corespunzatoare sau acesta nu le accepta din motive intemeiate, sa asigure fara costuri suplimentare transportul retur al turistului la locul de plecare ori in alt loc agreat de acesta si, dupa caz, despagubirea pentru serviciile neprestate.

4. Agentia este raspunzatoare pentru buna executare a obligatiilor asumate prin contract, cu exceptia urmatoarelor cazuri:

- a) când neindeplinirea sau indeplinirea defectuoasa a obligatiilor asumate prin contract se datoreaza turistului;
- b) când neindeplinirea obligatiilor se datoreaza unor cauze de forta majora sau unor imprejurari pe care nici Agentia, nici prestatorii de servicii nu le puteau prevedea sau evita (modificari de orar sau de itinerar, întârzieri in traficul mijloacelor de transport, greve, demonstratii, cauze naturale etc.). Agentia nu este raspunzatoare pentru prejudiciile cauzate turistului urmare a intarzierii curselor (inclusiv charter), pierderilor de bagaje, si a altor imprejurari asupra carora transportatorul aerian poarta singura raspundere, si nu este obligata sa ramburseze c/valoarea serviciilor achizitionate.

5. Agentia are obligatia sa furnizeze turistului, in termen de 1 zi inainte de data plecarii, urmatoarele informatii:

- a) orarele, locurile escalelor si legaturile, precum si, dupa caz, locul ce urmeaza sa fie ocupat de turist in fiecare dintre mijloacele de transport incluse in contract . In cazul circuitelor, de regula, alocarea locurilor in autocar se face in functie de data inscrierii. Agentia isi rezerva dreptul de a opera unele modificari in repartizarea locurilor impuse de retragerea unor turisti sau schimbarea mijlocului de transport. Modificarea locului in mijlocul de transport nu constituie motiv de despagubire. Alocarea locurilor in cazul transportului cu avionul se face doar la birourile de check in.
- b) denumirea, sediul/adresa, numerele de telefon si de fax ale reprezentantei locale a organizatorului si/sau a detailistului ori, in lipsa acesteia, un numar de apel de urgenta care sa ii permita contactarea organizatorului si/sau a detailistului;
- c) pentru calatoriile minorilor neinsotiti de parinti, informatii care sa permita parintilor stabilirea unui contact direct cu copilul sau cu responsabilul de la locul cazarii copilului.

6. Conform dispozitiilor Legii nr. 677/2001 pentru protectia persoanelor cu privire la prelucrarea datelor cu caracter personal si libera circulatie a acestor date, SC CARDINAL AGENTIE DE TURISM SRL prelucreaza datele cu caracter personal furnizate de dvs. prin acest document, avand ca scop colectarea datelor pentru emiterea biletelor de avion , furnizarea de servicii turistice si a serviciilor de cazare. Prin furnizarea datelor dumneavoastra personale, intelegeti si sunteti de acord cu transferarea acestora catre companiile afiliate sau colaboratoare, partenerii nostri contractuali din tara si/sau strainatate. Administram datele dumneavoastra personale pe durata necesara pentru furnizarea serviciilor de mai sus sau pentru o durata de 5 ani de la data incheierii contractului. Furnizam datele dumneavoastra autoritatilor competente si forurilor de judecata la cerere si In cazul in care acest lucru este solicitat de legislatia relevanta.

7. In situatia de supraz rezervare (overbooking) a unui hotel, determinata de activitatea hotelierilor, inainte sau dupa inceperea calatoriei, Agentia este obligata sa ofere o alta varianta de hotel in aceeasi zona sau intr-o zona cat mai apropiata, la aceeasi categorie sau de o categorie superioara fara sa modifice pretul; in cazul in care situatia de supraz rezervare (overbooking) este anuntata turistului, sau reprezentantului acestuia, turistul are dreptul sa accepte varianta propusa sau poate anula calatoria fara penalizari, fara in sa a avea dreptul de a solicita despagubiri suplimentare

8. Agentia NU RASPUNDE in cazul refuzului autoritatilor de la punctele de frontiera de a primi turistul pe teritoriul sau ori de a ii permite sa paraseasca teritoriul propriu.

9. Documentele de calatorie (voucher si bilete de avion, acolo unde este cazul) se vor inmana turistului la sediul agentiei sau prin curier rapid cu plata la destinatie, in saptamana premergatoare plecarii, ori pe cale electronica, turistul avand obligatia sa respecte instructiunile de printare comunicate de catre agentie, ori in ziua plecarii, de catre reprezentantul agentiei aflat la locul de imbarcare.

#### **IV. Drepturile si obligatiile turistului**

1. În cazul în care turistul nu poate sa participe la calatoria turistica, acesta poate sa cesioneze contractul unei terte persoane care indeplineste toate conditiile aplicabile pachetului de servicii turistice contractat, cu obligatia de a anunta in scris Agentia cu cel putin 5 zile inaintea datei de plecare. În acest caz Agentia reziliaza contractul cu turistul care cesioneaza contractul si incheie un alt contract cu noul turist. Pentru calatoriile individuale, in cazul în care mijlocul de transport este avionul, transferul poate fi efectuat numai daca exista posibilitatea transferarii locului de zbor. Turistul care cedeaza pachetul sau de servicii, precum si cesionarul sunt responsabili in mod solidar la plata pretului calatoriei si a eventualelor costuri suplimentare aparute cu ocazia acestei cedari.

2. În cazul sejururilor de odihna si/sau de tratament, turistul are obligatia sa respecte programul de acordare a serviciilor in România, respectiv: in statiunile de pe litoral, cazarea se face la ora 18,00 a zilei de intrare si se termina la ora 12,00 a zilei de iesire; in statiunile din tara, altele decât cele de pe litoral, cazarea se face începând cu ora 12,00 a zilei de intrare si se termina cel târziu la ora 12,00 a zilei de iesire. Pentru cazari externe, cazarea se face de obicei începand cu ora 14 si se incheie la ora 12 (pot exista exceptii de la regula in functie de specificul fiecarui hotel).

3. În cazul în care preturile stabilite in contract sunt majorate cu peste 10%, turistul poate rezilia contractul, având dreptul la rambursarea de catre Agentie a sumelor platite.

4.1. Turistul este obligat sa comunice Agentiei, in termen de 5 zile calendaristice de la primirea instiintarii prevazute la cap. III pct. 1, hotarârea sa de a opta pentru: a) rezilierea contractului fara plata penalitatilor; sau b) acceptarea noilor conditii ale contractului.

4.2. În cazul în care turistul reziliaza contractul sau Agentia anuleaza calatoria turistica inaintea datei de plecare, turistul are dreptul:

- a) sa accepte la acelasi pret un alt pachet de servicii turistice de calitate echivalenta sau superioara, propus de Agentie;
- b) sa accepte un pachet de servicii turistice de calitate inferioara, propus de Agentie, cu rambursarea imediata a diferentei de pret;
- c) sa i se ramburseze imediat toate sumele achitate in virtutea contractului, in cazul în care exista nu penalitati ( cu exceptia situatiilor de forta majora, in care Agentia este exonerata de raspundere si nu are obligatia rambursarii c/valorii excursiilor).

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

a) anularea s-a facut datorita nerealizarii numarului minim de persoane mentionat in contract, iar Agentia a informat turistul cu cel putin 15 zile calendaristice premergatoare datei plecarii;

b) anularea s-a datorat unui caz de forta majora (circumstante imprezibile, independente de vointa celui care le invoca si ale caror consecinte nu au putut fi evitate in ciuda oricaror eforturi depuse, in aceasta nefiind incluse suprazrezervarile, caz in care responsabilitatea revine companiei aeriene);

c) anularea s-a facut din vina turistului.

5. Turistul are dreptul sa rezilieze in orice moment, in tot sau in parte, contractul, iar in cazul în care rezilierea ii este imputabila, este obligat sa despagubeasca Agentia pentru prejudiciul creat acesteia, cu exceptia cazurilor de forta majora definite conform legii. Daca turistul solicita schimbarea hotelului, structurii camerelor, a perioadei sau a oricarora dintre servicii, aceasta echivaleaza cu rezilierea contractului, cu aplicarea penalitatilor legale la momentul respectiv, si incheierea unui nou contract. Schimbarile de nume se taxeaza cu 10 euro/modificare, daca in oferta nu se specifica altfel.

6. Turistul este obligat sa achite la receptia unitatii hoteliere taxa de statiune, taxa de salubritate, precum si alte taxe locale, fara a putea pretinde despagubiri sau returnarea sumelor de la Agentie in cazul în care aceste taxe nu sunt incluse in pachetul de servicii achizitionat (sunt taxe locale). In tarile arabe sau asiatice, bacsisurile reprezinta o importanta sursa de venit pentru multe categorii de oameni (soferi, hamali, ghizi etc). Acestea se platesc la fata locului, acolo unde nu sunt incluse in pretul programului turistic, sau odata cu achitarea intregului pachet de servicii, direct la agentie.

7. Turistul este obligat sa prezinte la receptia unitatii hoteliere actele sale de identitate, precum si documentul de calatorie eliberat (voucher, bilet de odihna si/sau de tratament), in vederea acordarii serviciilor turistice. Clasificarea unitatilor de cazare si a mijloacelor de transport sunt cele oficiale pentru fiecare tara in parte, turistul ia act si este de acord cu aceasta.

**8. Turistii sunt obligati sa verifice starea pasaportului/cartii de identitate (in functie de conditiile de calatorie din tara/tarile de destinatie), valabilitatea si sa aiba cel putin o fila goala in pasaport pentru stampilare la frontiera.**

9. In cazul în care turistul alege sa se mute la un alt hotel decat cel pentru care a facut rezervarea si plata serviciilor, responsabilitatea financiara a renuntarii ii apartine. Agentia va rezolva cerintele turistului in limita posibilitatilor, turistul urmand a suporta eventualele diferente de pret, dupa caz.

**10. Daca pentru efectuarea calatoriei este necesara indeplinirea de catre turist a unor formalitati suplimentare (de ex. calatoria impreuna cu minori, situatia în care numele turistului este schimbat ca urmare a casatoriei/desfacerii ei etc), acesta este obligat sa se informeze si indeplineasca toate cerintele legale. Pentru o informare optima, agentia recomanda consultarea site-ului [www.politiadefrontiera.ro](http://www.politiadefrontiera.ro).**

11. In cazul în care o singura persoana angajeaza servicii pentru un numar mai mare de turisti, conditiile contractului se extind in mod automat asupra intregului grup pentru care s-au achitat serviciile. Prin semnarea contractului, turistul este de acord cu conditiile generale de calatorie ale agentiei (prezentate pe site-ul [www.cardinaltravel.ro](http://www.cardinaltravel.ro) la rubrica informatii utile).

#### **V. Renuntari, penalizari, despagubiri**

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

a. 20% din pretul pachetului de servicii, daca renuntarea se face începand cu data confirmarii serviciilor pana la 30 zile inainte de începerea sejurului;

b. 50% din pretul pachetului de servicii confirmate, daca renuntarea se face în intervalul 29-16 de zile înainte de data plecarii;

c. 100 % daca renuntarea se face într-un interval mai mic de 16 zile inainte de plecare sau in cazul în care turistul: -renunta la excursie in

ziua plecării, nu apare la plecare sau întârzie; - nu este lăsat să treacă una din frontierele de pe traseul excursiei, din motive care sunt legate exclusiv de persoana sa ( de ex. interdicție de intrare într-una din țări, chiar și în posesia vizei) sau din motive care nu pot fi imputate agentiei.; - prezintă acte incomplete, false sau documente de identitate care nu mai sunt valabile. Penalizările de la cap V art 1 au caracter general. În cazul în care pachetele de servicii turistice sunt supuse unor condiții speciale de anulare, altele decât cele de mai sus, acestea vor fi specificate în programul/oferta anexat(a) la contract sau într-un act adițional.

**Condiții Reduceri Early booking (impuse de hotelieri) :** Rezervări și plata integrală conform termenelor înscrise în programul fiecărei destinații. Reducerea se aplică la tariful de bază, fără taxe de aeroport și alte suplimente . **Aceste rezervări nu permit schimbarea numelui, a datelor calătoriei, a numărului de persoane și a tipului de cameră confirmate inițial. În caz de anulare penalizarea este de 100%.**

**Pentru evitarea situațiilor de a pierde bani datorită retragerii, turistii au posibilitatea să încheie asigurarea storno, prin care, în baza clauzelor prevăzute în polița de asigurare, li se vor restitui sumele achitate către agenție.**

2. 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 acestuia.

3. 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.

4. 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. Retragerea sumelor din casierie se va face în termen de 5 zile de la data depunerii cererii.

5. 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, clar și explicit, cu privire la deficiențele constatate la fața locului, legate de realizarea pachetului de servicii turistice contractat, ce se va transmite prompt atât Agenției, cât și prestatorului de servicii turistice (conducerii hotelului, restaurantului).

2. Atât Agenția, cât și prestatorul de servicii turistice vor acționa imediat pentru soluționarea sesizării. În cazul în care sesizarea nu este soluționată sau este soluționată parțial, turistul va depune la sediul Agenției o reclamație în scris, în termen de maximum 3 zile calendaristice de la încheierea calătoriei, Agenția urmând ca, în termen de 30 zile calendaristice, să comunice turistului despăgubirile care i se cuvin.

3. Agenția nu ia în considerare reclamațiile sau notificările făcute în nume colectiv.

**VII. Asigurări** - Turistul este asigurat pentru rambursarea cheltuielilor de repatriere și/sau a sumelor achitate de el în cazul insolvenței sau falimentului Agenției prin polița de asigurare nr. IF-i Nr 953/17.11.2010, la Societatea de Asigurare GERROMA din localitatea BUCUREȘTI, sector 3, str. Emil Gârleanu nr. 11, bloc A8, sc 2, ap 49, telefon 021/3217428, fax 021/3202016 .

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

a) rezervarea, voucherul, biletul de odihnă-tratament, biletul de excursie, după caz; b) programul turistic, în cazul acțiunilor turistice.

#### **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.

#### **Declaratie**

##### **Privind identitatea beneficiarului real**

Subsemnatul client.....**declar pe propria răspundere, sub sancțiunea legii:**

- a. ca subsemnatul este beneficiarul real al operațiunii/tranzacției;
- b. ca beneficiarul real/beneficiarii reali este/sunt
- c. sursa fondurilor

Agentia,

Denumirea CARDINAL

Reprezentantul ec Iulia Bulacu

Ștampila .....

Turist,

Numele

Prenumele