



Turistul/reprezentantul turistului, SIMULESCU Andrei Aurelian, cu domiciliul in Pitesti, Jud. Arges, Str. Barbu Stefanescu Delavrancea, Nr. 72A, avand CNP 1881121142389, legitimat cu C.I. AS948553, pasaport 055708833, telefon 0747599440, email a.simulescu@gmail.com, andrei.simulescu@toursim.ro, declara ca Agentia de turism TOUR SIM, apartinand SC FORMARE PROFESIONALA TURISM SRL, cu sediul in Pitesti, jud. Arges, str. Barbu Stefanescu Delavrancea, nr.72A, avand RO 24848696, nr.inreg. ORC J03/2481/2008, capital social 25000 lei, posesoare a licentei de turism 1266 organizatoare, cu sediul agentiei in Pitesti, str. Dealurilor, nr.2, tel. (+4)0374 08 3939 / (+4)0374 004 094, e-mail rezervari@tourSIM.ro, site web www.toursim.ro, asigurata cu polita de insolabilitate nr. I 52515 emisa de OMNIASIG, i-a facut, inainte de incheierea contractului de comercializare a pachetelor de servicii de calatorie, informarea de mai jos si i-a transmis toate celelalte date necesare pentru incheierea contractului in deplina cunostinta de cauza, dupa cum urmeaza:

Atunci cand combinatia de servicii de calatorie pusa la dispozitia Dumneavoastra este un pachet in intelesul Ordonantei Guvernului nr. 2/2018, veti beneficia de toate drepturile UE care se aplica pachetelor. Agentia de turism organizatoare va fi pe deplin responsabila pentru executarea corespunzatoare a pachetului in ansamblu. In plus, conform legislatiei, societatea detine protectie pentru a va rambursa sumele incasate de aceasta de la Dumneavoastra si, in cazul in care transportul este inclus in pachet, pentru a asigura repatrierea dumneavoastra in cazul in care devine insolventa. Agentia de turism organizatoare este societatea Formare Profesionala Turism SRL, CUI RO24848696, nr.inreg. J03/2481/2008, cu sediul in Pitesti, str. Barbu Stefanescu Delavrancea, nr.72A, jud. Arges, telefon 0040374083939, e-mail rezervari@tourSIM.ro, care are licenta de turism nr.4770/2013 si polita de asigurare pentru insolabilitate 52515/12.12.2018/Omniasig valabila pana la data de 31.12.2019.

Drepturi principale in temeiul Ordonantei Guvernului nr. 2/2018:

- calatorii primesc toate informatiile esentiale privind pachetul anterior incheierii contractului privind pachetul de servicii de calatorie.
  - exista intotdeauna cel putin un comerciant care raspunde pentru executarea corespunzatoare a tuturor serviciilor de calatorie incluse in contract.
  - calatorilor li se pune la dispozitie un numar de telefon de urgenta sau detaliile unui punct de contact unde pot lua legatura cu agentia de turism organizatoare sau cu agentul de turism.
  - calatorii pot transfera pachetul unei alte persoane, in urma unei instiintari efectuate in mod rezonabil si eventual a platii unor costuri suplimentare
  - pretul pachetului poate fi marit numai daca cresc costurile specifice (de exemplu, preturile carburantilor) si daca acest lucru este prevazut in mod expres in contract, si in orice caz nu mai tarziu de 20 de zile inainte de inceperea executarii pachetului. In cazul in care cresterea pretului este mai mare de 8% din pretul pachetului, calatorul poate inceta contractul. In cazul in care agentia de turism organizatoare isi rezerva dreptul de a creste pretul, calatorul are dreptul la o reducere de pret daca apare o scadere a costurilor relevante.
  - calatorii pot inceta contractul fara plata unei penalitati de incetare si pot obtine rambursarea completa a oricaror plati in cazul in care oricare dintre elementele esentiale ale pachetului, altul decat pretul, s-a modificat in mod semnificativ. In cazul in care, inainte de inceperea executarii pachetului, comerciantul raspunzator de pachet anuleaza pachetul, calatorii au dreptul la rambursare si, dupa caz, la o despagubire.
  - calatorii pot inceta contractul fara plata unei penalitati de incetare, inainte de inceperea executarii pachetului, in circumstante exceptionale, de exemplu in cazul unor probleme grave de securitate la destinatia care sunt susceptibile de a afecta pachetul. In plus, calatorii au posibilitatea de a inceta contractul in orice moment inainte de inceperea executarii pachetului, in schimbul achitarii unei penalitati de incetare adecvate si justificabile.
  - in cazul in care, dupa inceperea executarii pachetului, elemente importante ale pachetului nu pot fi executate astfel cum s-a convenit, vor trebui oferite calatorului servicii alternative corespunzatoare, fara a implica plata unor costuri suplimentare. Calatorii pot inceta contractul fara plata unei penalitati de incetare, in cazul in care serviciile nu sunt executate in conformitate cu contractul si acest fapt afecteaza in mod substantial executarea pachetului, iar agentia de turism organizatoare nu remediaza problema, calatorii au de asemenea dreptul la o reducere a pretului si/sau la plata unor despagubiri pentru daune in cazul in care serviciile de calatorie nu sunt executate sau sunt executate in mod necorespunzator.
  - agentia de turism organizatoare trebuie sa ofere asistenta in cazul in care calatorul se afla in dificultate.
  - in cazul in care agentia de turism organizatoare intra in insolventa, platile vor fi rambursate. In cazul in care agentia de turism organizatoare intra in insolventa dupa inceperea executarii pachetului, iar transportul este inclus in pachet, repatrierea calatorilor este garantata. Asigurarea si licenta agentiei de turism organizatoare sunt afisate si pe pagina web <https://toursim.ro>. Calatorii pot contacta societatea de asigurare sau, dupa caz, autoritatea competenta - Ministerul Turismului la adresa Bd. Dinicu Golescu nr. 38, sector 1, Bucuresti, telefon: +4 021 303 78 37, fax: +4 021 303 78 93, e-mail: [registratura@mturism.ro](mailto:registratura@mturism.ro), in cazul in care anumite servicii sunt refuzate din cauza insolventei agentiei de turism organizatoare.
- In sensul prezentului formular prin agentie de turism organizatoare se intelege agentia de turism organizatoare stabilita pe teritoriul Romaniei sau agentia de turism intermediara stabilita pe teritoriul Romaniei, care cumpara in mod direct pachete de la o agentie de turism organizatoare care nu este stabilita in Romania, dupa caz, conform art. 14 din Ordonanta Guvernului nr. 2/2018. In cazul prevederilor referitoare la insolventa, agentia de turism organizatoare este cea dintr-un alt stat membru sau din Romania, dupa caz. Ordonanta Guvernului nr. 2/2018 este accesibila pe site-ul web: <http://legislatie.just.ro/Public/DetaliuDocument/204233>

De asemenea, turistul a primit de la Agentia de turism si urmatoarele informatii:

a) Principalele caracteristici ale serviciilor de calatorie:

- destinatia (destinatiile) calatoriei, itinerariul si perioadele sejurului, cu datele corespunzatoare si, in cazul in care cazarea este inclusa, numarul de nopti incluse, mijloacele de transport, caracteristicile si categoriile acestora, locurile, datele si orele de plecare si de intoarcere, duratele si locurile opririlor intermediare si ale legaturilor de transport. In cazul in care nu sunt inca stabilite orele exacte, agentia de turism organizatoare si, dupa caz, agentia de turism intermediara informeaza calatorul cu privire la orele aproximative de plecare si de intoarcere
  - locatia, principalele caracteristici si, dupa caz, categoria turistica a unitatilor de cazare conform normelor din tara de destinatie
  - serviciile de masa oferite
  - vizitele, excursiile sau alte servicii incluse in pretul total convenit al pachetului
  - daca nu este clar din context, faptul ca oricare dintre serviciile de calatorie vor fi furnizate calatorului ca parte a unui grup si, in acest caz, in masura posibilului, dimensiunea aproximativa a grupului
  - daca posibilitatea calatorului de a beneficia de alte servicii turistice depinde de comunicarea orala efectiva, limba in care vor fi furnizate serviciile respective
  - situatia in care calatoria sau vacanta este adaptata in general pentru persoanele cu mobilitate redusa si, la cererea calatorului, informatii precise privind gradul de adecvare a calatoriei sau vacantei, luand in considerare nevoile calatorului
  - numarul minim de persoane necesar pentru ca serviciile din pachet sa poata fi executate si termenul prevazut la art. 13 alin. (5) lit. e) din OG nr. 2/2018 inainte de inceperea executarii pachetului pana la care este posibila incetarea contractului, daca nu se intruneste acest numar;
- Toate aceste detalii se pot regasi in detaliile pachetului comercializat, in contract, in programul detaliat sau orice alta anexa aferenta produsului comercializat.

b) Pretul total al pachetului de servicii de calatorie este de 2147 LEI.

c) Conditii si modalitati de plata

Conditii de plata difera in functie de tipul pachetului de servicii turistice, de tipul de oferta si vor fi specificate in fiecare rezervare, in rezumatul contractului sau in anexa aferenta produsului comercializat. Detaliem in continuare conditiile standard de plata: turistul are obligatia sa achite minim 30% din pretul total al pachetului de servicii in termen de 24 de ore de la incheierea contractului, iar restul sumei trebuie achitata pana cel tarziu cu 33 de zile inainte de plecarea in calatoria turistica/inceperea programului turistic. In cazul in care contractul este incheiat cu mai putin de 33 de zile pana la plecarea, pretul total va fi achitat integral la data semnarii contractului. Aceste conditii vor fi inlocuite de cele comunicate in contract/factura, intotdeauna aplicandu-se conditiile cele mai restrictive.

Nerespectarea de catre turist a termenelor de plata da dreptul Agentiei de turism intermediare/organizatoare sa rezilieze contractul fara notificare in prealabil si sa solicite despagubiri pentru daunele suferite.

d) Informatii generale despre cerintele legate de pasaport si vize, inclusiv termenele aproximative de obtinere a vizelor si informatii referitoare la formalitatile legate de sanatate in tara de destinatie.

e) Informatii privind posibilitatea calatorului de a inceta contractul oricand inainte de inceperea executarii pachetului, cu plata unei penalitati de incetare corespunzatoare sau, dupa caz, a penalitatilor de incetare standardizate solicitate de agentia de turism organizatoare.

f) Informatii privind asigurarea facultativa sau obligatorie care sa acopere costurile incetarii contractului de catre calator sau costurile de asistenta, inclusiv taxele de repatriere, in caz de accident, de boala sau de deces.

Prezenta anexa face parte integranta din contract.

**I. PARTILE CONTRACTANTE**

**1.1. S.C. FORMARE PROFESIONALA TURISM S.R.L.**, cu sediul in Pitesti, jud.Arges, str.Barbu Stefanescu Delavrancea, nr.72A, avand RO 24848696, nr.inreg.ORB J03/2481/2008, conturi bancare in LEI: RO67INGB0000999903006899 - ING Bank; RO23BACX0000001491860000 - Unicredit Bank; RO79BRDE030SV98477530300 - BRD; RO89BTRLRNCRT0263219001 - Banca Transilvania; RO40UGBI0000832000082RON - Garanti Bank; conturi bancare in EURO: RO43INGB0000999903458090 - ING Bank; RO93BACX0000001491860001 - Unicredit Bank; RO39BTRLEURCRT0263219001 - Banca Transilvania, capital social 25000 lei, nr.inreg.ANSPDCP 29091/2013, DPO GDPR Andrei Simulescu (0747 599 440 / office@tourSiM), prin **Agentia de turism TOUR SiM - licenta turism 1266 organizatoare, cu sediul in Pitesti, str.Dealurilor, nr.2, tel. (+4)0374 08 3939 / (+4)0374 004 094, e-mail rezervari@tourSiM.ro, site web www.toursim.ro**, asigurata cu polita de Insolvabilitate nr.I 52515 emisa de OMNIASIG, reprezentata prin Andrei SIMULESCU, tel. (+4)0747599440, e-mail andrei.simulescu@tourSiM.ro, in calitate de Vanzator, denumita in continuare AGENTIE si **1.2. XXXXXXXXXXXX XXXXXXXXXX**, cu domiciliul in XXXXXXXXX, avand CNP XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX, legitimat cu C.I. XXXXXXXXXXXX, pasaport XXXXXXXXXXXX, telefon XXXXXXXXXXXX, email XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX, in calitate de Beneficiar/Client, denumit in continuare TURIST **au convenit la incheierea prezentului contract in conditiile de mai jos.**

**II. OBIECTUL CONTRACTULUI**

**2.1.** Obiectul contractului il constituie vanzarea de catre Agentia de turism organizatoare a pachetului turistic compus din mai multe servicii inscrise in contract si/sau in voucher, bilet de odihna/tratament, bilet de excursie, prospecte publicitare si/sau ofertele scrise trimise turistului anterior incheierii contractului sau orice alt in scris anexat prezentului contract si eliberarea documentelor de plata si calatorii.

2.2.	Servicii contractate	Valoare	Termene de plata / Despagubiri datorate agentiei in caz de anulare*
2.2.1. (ID 12392)	<b>Cazare 04.08.2019-10.08.2019 (6 nopti)</b> , COMPLEX BALNEAR COZIA 3*, Calimanesti Caciulata, Romania, dubla Masa in sistem card valoric, Consultatie medicala initiala de specialitate, Bonus 2 proceduri/zi - doar cu bilet de trimitere, 2 proceduri/zi/pers/ asigurat pentru <b>XXXXXXXXXX XXXXXXXXXX (13.12.1960)</b> <b>XXXXXXXXXX XXXXXXXXXX (22.12.1963)</b>	<b>2147.00</b> <b>LEI</b>	<b>30 % din 28.06.2019</b> <b>100 % din 01.07.2019</b>

**2.3.** Contractul este valabil in conditiile confirmarii serviciilor de catre agentie. In caz contrar, agentia va oferi turistului o varianta alternativa sau va returna integral avansul in cel mult 5 zile de la data constatarii imposibilitatii prestarii serviciilor prevazute in prezentul contract.

**2.4.** Clauzele acestui contract substituie toate clauzele din contractele emise anterior care se refera la serviciile cu acelasi ID.

**III. INCHEIEREA CONTRACTULUI**

**3.1.** Contractul se incheie dupa caz in oricare din urmatoarele situatii:

a) in momentul semnarii lui de catre turist sau prin acceptarea conditiilor contractuale de servicii turistice, inclusiv in cazul celor achizitionate la distanta prin mijloace electronice;

b) in momentul eliberarii documentelor de calatorie (voucher, bilet de odihna/tratament, bilet de excursie, etc.), inclusiv in format electronic, in cazul in care pachetele de servicii turistice fac parte din oferta standard a agentiei sau exista deja confirmarea de rezervare din partea altor prestatori.

**3.2.** In cazul in care prezentul contract este pus integral la dispozitia turistului printr-un in scris, prin site-ul agentiei sau alte mijloace de comunicare electronica (ex. e-mail), obligatia de informare a turistului este considerata indeplinita prin inscrierea acestei informatii in oricare dintre documentele de calatorie sau fiscale furnizate de agentie, nefiind necesara incheierea in forma scrisa a contractului cadru de comercializare a pachetelor de servicii turistice, respectiv daca prezentul contract prezentat turistului in modalitatile prevazute mai sus, contine informatiile prevazute la art. 12 alin. (2) din Ordonanta Guvernului nr. 107/1999 privind activitatea de comercializare a pachetelor de servicii turistice, republicata.

**3.3.** Contractul inceteaza de drept odata cu finalizarea prestarii efective a pachetului de servicii turistice in scris in documentele de calatorie.

**IV. PRETUL CONTRACTULUI SI MODALITATELE DE PLATA**

**4.1.** Pretul contractului este reprezentat de suma serviciilor enumerate la pct.2.2., adica 2147 LEI si se compune din costul serviciilor turistice efective, comisionul Agentiei si TVA, cu exceptia costurilor care nu pot fi calculate in mod rezonabil anterior incheierii contractului. Astfel de costuri suplimentare pot fi, spre exemplu, penalitati de incetare, care urmeaza sa fie stabilite atunci cand este cazul pe baza prevederilor din cuprinsul prezentului contract, a anexelor aferente si a legislatiei aplicabile. De asemenea, tariful nu include pretul asigurarilor, excursiilor optionale, taxelor de statiune si a celor de traversare cu ferry-boat-ul, cu exceptia cazului in care in programele anexa sau continutul pachetului este mentionat altfel; enumerarea este doar exemplificativa. Daca pretul nu este specificat in prezentul contract, atunci acesta este specificat in alte documente de calatorie, cataloage, pliante, alte inscrieri puse la dispozitia turistului, site-ul agentiei, alte mijloace de comunicare electronica si/sau pe factura.

**4.2.** Turistul este obligat sa achite valoarea serviciilor contractate inainte de termenele de plata specificate in ultima coloana din tabelul de la pct.2.2. Daca nu este specificat un avans minim la data incheierii contractului, acesta se considera in cuantum de 30% din valoarea fiecarui serviciu contractat.

**4.3.** Nerespectarea de catre Turist a termenelor de plata da dreptul Agentiei de turism sa rezilieze contractul fara notificare in prealabil si sa solicite despagubiri pentru daunele suferite.

**4.4.** Plata serviciilor turistice se poate efectua doar in LEI.

**4.5.** Plata serviciilor turistice prestate pe teritoriul Romaniei se poate efectua cu tichete de vacanta, daca pachetul contractat include minim o noapte de cazare. Sumele achitate prin aceasta modalitate de plata sunt nerambursabile in cazul anularii rezervarii de catre turist.

**V. DREPTURILE SI OBLIGATIILE AGENTIEI**

**5.1.** In cazul modificarii uneia dintre prevederile esentiale ale contractului cum ar fi: serviciile incluse in pachet, perioada de calatorie, modificarea unitatii de cazare sau a categoriei acesteia, Agentia are obligatia de a informa turistul cu cel putin 15 zile calendaristice inainte de data inceperii calatoriei prin orice mijloc care permite dovada comunicarii. In cazurile prevazute la pct. 5.6. literale b), c) din prezentul contract, informarea se va face in timp util, cu exceptia situatiilor cand evenimentele au intervenit intr-un interval de timp prea scurt pentru a mai anunta toti participantii.

**5.2.** In cazul achizitionarii unui pachet de servicii turistice avand in componenta si asigurarea transportului pe cale aeriana, Transportatorul Aerian, fara a cere acordul agentiei de turism care deruleaza programul turistic, are dreptul de a modifica orarele de zbor. Prin urmare, Agentia nu este raspunzatoare pentru decolarea/aterizarea avioanelor la o alta ora decat cea in scrisa in programul turistic. Pentru aceste intarzieri, compania aeriana este obligata sa asiste turistii

conform Regulamentului nr.261/2004 implementat prin HG nr.1912/2006. Orice problema privind operarea zborului si actiunile adiacente acestuia intra in competenta si responsabilitatea transportatorului, biletul de avion reprezentand contract intre pasager si transportator. In cazul acestor pachete, ziua de plecare si ziua de retur nu sunt considerate zile turistice, acestea fiind destinate transportului.

**5.3.** In situatia achizitionarii unui produs de tip croaziera, linia de croaziera poate modifica din motive ce tin de siguranta navigarii, numarul cabinei si/sau locatia acesteia pe punti, doar cu o cabina de aceeasi categorie cu cea rezervata initial, caz in care turistul nu are dreptul la despagubiri.

**5.4.** Agentia poate modifica pretul contractului in sensul majorarii sau micșorarii - dupa caz, aratand totodata modul de calcul al majorarilor sau micșorarilor de pret ale contractului si numai daca modificarea are loc ca urmare a variatiilor costurilor de transport, a redeventelor si a taxelor aferente serviciilor de aterizare, debarcare/imbarcare in porturi si aeroporturi, a taxelor de turist, ori a cursurilor de schimb valutar aferente pachetului de servicii turistice contractat. Preturile stabilite in contract nu pot fi majorate in cursul celor 20 de zile calendaristice care preced data plecarii.

**5.5.** In 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. 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;

b) sa restituie turistului sumele ce reprezinta diferenta dintre serviciile turistice achitate si cele efectiv prestate in timpul calatoriei turistice;

**5.6.** Agentia este raspunzatoare pentru buna executare a obligatiilor asumate prin contract, cu exceptia urmatoarelor cazuri in care agentia isi rezerva dreptul de a modifica sau anula elemente esentiale ale programului turistic:

a) cand neindeplinirea sau indeplinirea defectuoasa a obligatiilor asumate prin contract se datoreaza turistului;

b) cand 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 - inclusiv, dar fara a se limita la: modificarea companiei aeriene, de orar sau de itinerar, anulari sau inchideri temporare ale traficului rutier, feroviar, aerian sau naval, intarzieri ale mijloacelor de transport, calamitati naturale, miscari sociale, greve, razboaie, schimbari politice, defectarea mijloacelor de transport, accidente, blocaje, lucrari sau reparatii pe drumurile publice, neindeplinirea grupului minim de participanti. Agentia nu este raspunzatoare pentru prejudiciile cauzate turistului ca urmare a intarzierilor curselor (inclusiv charter), a pierderii de bagaje si a altor imprejurari care revin exclusiv in sarcina transportatorului in temeiul actelor normative specifice si nu este obligata sa ramburseze partial sau total contravaloarea serviciilor achizitionate in aceste situatii;

c) cand neindeplinirea obligatiilor se datoreaza unui tert care nu are legatura cu furnizarea serviciilor prevazute in contract, iar cauzele care au determinat neindeplinirea obligatiilor au un caracter imprezibil si inevitabil.

d) cand neindeplinirea sau indeplinirea incompleta a obligatiilor se datoreaza situatiilor de supraz rezervare (overbooking) a unui hotel, determinate de activitatea hotelierilor, inainte sau dupa inceperea calatoriei. In aceste situatii, Agentia va oferi varianta de hotel in aceeasi zona sau intr-o zona apropiata, la aceeasi categorie sau de o categorie superioara fara sa modifice pretul, in limita disponibilitatilor existente. In cazul in care situatia de supraz rezervare (overbooking) este anuntata turistului sau reprezentantului acestuia, cu minim 3 zile inainte de data plecarii, turistul poate accepta varianta propusa sau poate anula calatoria fara penalizari, fara insa a avea dreptul de a solicita despagubiri suplimentare.

**5.7.** Agentia are obligatia sa furnizeze in scris turistului sau prin orice mijloace de comunicare electronice scrise convenite cu turistul (e-mail, SMS etc), cu cel putin 24 ore inainte de data plecarii, urmatoarele informatii:

a) orarele, locurile escalelor si legaturile;

b) denumirea, sediul/adresa, numerele de telefon, adresele e-mail ale reprezentantei locale a organizatorului si/sau a detailistului ori, in lipsa acestora, 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;

d) obligatiile turistului prevazute la pct. 6.10, 6.11 si 6.13.

**5.8.** Agentia este obligata sa acorde prompt asistenta turistului aflat in dificultate, in cazul situatiilor de forta majora sau a unui eveniment pe care nici agentia de turism, nici furnizorul sau prestatorul de servicii, cu tot efortul depus, nu il puteau prevedea sau evita.

## VI. DREPTURILE SI OBLIGATIILE TURISTULUI

**6.1.** In cazul in care turistul nu poate sa participe la calatorie, iar conditiile furnizorilor de servicii (transportatori, sisteme de rezervari etc) permit modificarea numelor turistilor, 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. Intre turistul care nu poate participa la calatoria (cedent), terta persoana (cesionar) si agentia de turism (debitor cedat) urmeaza a se incheia un contract de cesiune cu privire la pachetul de servicii turistice contractate si cesionate.

**6.2.** Turistul are obligatia sa se informeze si sa respecte programul de cazare (check-in) si decazare (check-out) decis de fiecare unitate hoteliera. Eventualele costuri suplimentare generate de neeliberarea spatiilor de cazare pana cel tarziu la orele specificate de hotel cad in sarcina exclusiva a turistului.

**6.3.** In cazul in care preturile stabilite in contract sunt majorate cu peste 8%, nu mai tarziu de 20 de zile inainte de inceperea executarii pachetului, indiferent de motivele majorarii, turistul poate denunta unilateral contractul fara nici o obligatie fata de agentie, avand insa dreptul la rambursarea imediata de catre Agentie a sumelor platite, inclusiv comisionul.

**6.4.** Turistul este obligat sa comunice Agentiei, in termen de 5 zile calendaristice de la primirea instiintarii prevazute la pct. 5.1 privind modificarea prevederilor esentiale ale contractului sau in timp util inainte de inceperea calatoriei, in cazul aplicarii clauzelor prevazute in pct. 5.6. literale b) si c), hotararea sa de a opta pentru:

a) rezilierea/denuntarea unilateral a contractului fara plata penalitatilor;

b) acceptarea noilor conditii ale contractului.

**6.5.** In cazul in care turistul decide sa participe la calatoria asupra careia s-au operat modificari in conditiile pct. 5.1. se considera ca toate modificarile au fost acceptate si turistul nu poate solicita despagubiri ulterioare datorate modificarilor de acest tip.

**6.6.** In cazul in care turistul reziliaza/denunta unilateral contractul in temeiul pct. 6.4. 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 diferentei de pret dintre cele doua pachete la momentul incheierii noului contract de prestare de servicii;

c) sa i se ramburseze imediat toate sumele achitate in virtutea contractului.

**6.7.** In toate cazurile mentionate la pct. 6.6., turistul are dreptul sa solicite Agentiei si o despagubire, cuantumul careia poate fi stabilit prin acordul comun al partilor sau in baza unei hotarari a instantei de judecata, pentru neindeplinirea prevederilor contractului initial, cu exceptia cazurilor in care:

a) anularea s-a facut datorita nerealizarii numarului minim de persoane mentionat in contract/program, iar Agentia a informat in scris 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 supraz rezervarile, caz in care responsabilitatea revine companiei aeriene sau unitatii de

cazare) sau unor cauze dintre cele prevazute la pct. 5.6 lit. b);

c) anulara s-a facut din vina turistului.

**6.8.** Turistul are dreptul sa rezilieze/denunte unilateral in orice moment, in tot sau in parte, contractul, iar daca rezilierea/denuntarea unilaterală ii este imputabila este obligat sa despagubeasca Agentia pentru prejudiciul creat acesteia, conform prevederilor Cap. 6 din prezentul contract, cu exceptia cazurilor de forta majora definite conform legii. Despagubirea se poate ridica la maximul pretului pachetului de servicii turistice contractat.

**6.9.** In cazul in care turistul alege sa se mute la un alt hotel decat cel contractat initial si achitat, responsabilitatea financiara ii apartine. Agentia va rezolva cerintele turistului in limita posibilitatilor, eventualele diferente de pret urmand a fi suportate de catre turist. Daca turistul solicita nemotivat schimbarea hotelului, structurii camerelor sau a oricarora dintre servicii, aceasta echivaleaza cu rezilierea/denuntarea unilaterală a contractului, cu aplicarea penalitatilor prevazute la Cap. 6 din prezentul contract la momentul respectiv si incheierea unui nou contract.

**6.10.** Turistul este obligat sa achite la receptia unitatii hoteliere sau pe traseu taxa de statiune, taxa de salubritate, taxe de parcare, taxa de ferryboat precum si alte taxe locale, fara a putea pretinde despagubiri sau returnarea sumelor de la Agentie.

**6.11.** Turistul este obligat sa prezinte la receptia unitatii hoteliere actele sale de identitate, precum si documentul de calatorie eliberat de agentie (voucher, bilet de odihna/tratament, etc.), in vederea acordarii serviciilor turistice. In cazul in care turistul beneficiaza de bilete de tratament, este obligat sa prezinte la receptia unitatii hoteliere trimitere de la medicul de familie si dovada platii contributiilor pentru asigurari sociale la zi.

**6.12.** Turistul ia la cunostinta ca serviciile pe care le achizitioneaza fara ca acestea sa faca parte din contractul cu agentia de turism, sunt in stricta responsabilitate a prestatorului local, sunt guvernate de legislatia tarii de destinatie, iar agentia de turism nu are nici o responsabilitate asupra prestatiilor in cauza.

**6.13.** Daca pentru efectuarea calatoriei este necesara indeplinirea de catre turist a unor formalitati suplimentare (de ex. calatoria impreuna cu minori, situatia in care numele turistului este schimbat ca urmare a casatoriei/divortului, alte prevederi vamale, sanitare, ale Politiei de Frontiera, Serviciilor Pasapoarte etc), acesta are obligatia de a indeplini toate cerintele legale. Pentru o informare optima, Agentia recomanda si consultarea site-ului Politiei de Frontiera. In cazul in care turistul nu isi respecta obligatia de a se informa cu privire la formalitatile necesare in vederea efectuării calatoriei, Agentia este exonerata de orice raspundere in cazul imposibilitatii efectuării calatoriei.

**6.14.** Turistului i se recomanda contactarea agentiei in ultimele 24 ore inainte de plecare pentru reconfirmarea detaliilor de imbarcare (orar de zbor, loc imbarcare, etc).

**6.15.** In cazul in care o singura persoana angajeaza servicii pentru un numar mai mare de turisti, conditiile contractuale se extind in mod automat asupra intregului grup pentru care au fost achitate serviciile.

**6.16.** Turistul este obligat sa foloseasca mijloacele de transport, camera de hotel si bunurile din dotarea acestora ca un bun proprietar si potrivit destinatiei lor. Agentia nu se face vinovata de eventualele pagube produse sau vatamari suferite de turist ca urmare a nerespectării acestor prevederi.

**6.17.** Turistul are obligatia sa respecte locurile, datele si orele de imbarcare si/sau de intalnire cu grupul, la plecare, la retur si pe parcursul programului turistic contractat. Toate cheltuielile si daunele produse ca urmare a nerespectării lor de catre turist, vor fi suportate de catre acesta.

**6.18.** In cazul in care turistul care a intrat pe teritoriul statului in care se realizeaza pachetul de servicii turistice refuza sa se mai intoarca in Romania si autoritatile din tara respectiva fac cheltuieli de orice natura cu acesta, turistul respectiv are obligatia de a suporta toate aceste cheltuieli.

**6.19.** In cazul in care turistul anuleaza pachetul de servicii din motive medicale, el nu poate solicita despagubiri agentiei si este obligat la plata penalitatilor. In acest sens, agentia recomanda incheierea unei polite storno la data semnării contractului, in baza careia turistul poate fi despagubit de catre compania de asigurari. Astfel de despagubiri se supun conditiilor contractului dintre turist si compania de asigurari, fara a implica in vreun fel responsabilitatea agentiei.

**6.20.** Turistul are obligatia sa verifice corectitudinea informatiilor de pe documentele eliberate de agentie (contract, bilete, vouchere, asigurari etc.) si sa semnaleze imediat agentiei orice neconcordanțe constatate. Daca turistul a furnizat agentiei informatii incorecte/false, el va suporta eventualele cheltuieli sau diferente de tarif implicate de corectarea rezervarilor si/sau furnizarea serviciilor turistice corespunzatoare datelor reale, inclusiv cheltuieli percepute de catre terti (unitate de cazare, companie aeriana etc).

**6.21.** Turistul se obliga sa verifice casutele de e-mail furnizate agentiei, sa citeasca si sa ia la cunostinta informatiile primite de la agentie prin aceasta modalitate de comunicare.

**6.22.** Turistul ia la cunostinta ca Agentia este exonerata de raspunderea financiara in cazul declarării insolvabilitatii/falimentului turoperatorului, daca acesta difera de Agentie.

## VII. RENUNTARI, PENALIZARI, DESPAGUBIRI

**7.1.** In cazul in care turistul renunta din vina sa la pachetul de servicii turistice care face obiectul prezentului contract, el datoreaza Agentiei penalizari conform ultimei coloane din tabelul de la pct. 2.2. Aceste conditii de anulare/penalizare se aplica in toate cazurile, cu exceptia celor in care programul contractat are propriile reguli specificate in cadrul ofertelor/brosurilor/altor inscrieri anexate prezentului contract. Pe langa penalitatile indicate mai sus, turistul va suporta si eventualele taxe (ex: taxa pentru obtinerea vizelor), daca acestea nu sunt incluse in valoarea contractului.

**7.2.** In cazul in care turistul care a contractat un pachet de servicii turistice cu Agentia si a achitat un avans nu se prezinta in termenele specificate pentru a achita ratele aferente sau restul de plata, contractul se considera reziliat de drept, iar Agentia are dreptul de a anula rezervările efectuate in beneficiul turistului cu retinerea penalizarilor prevazute la pct. 7.1. din prezentul contract.

**7.3.** Pentru biletele de odihna si/sau de tratament cumparate prin organizatii sindicale, Agentia va face restituirii numai in baza cererilor de renuntare contrasemnate si stampilate de reprezentantul organizatiei sindicale.

**7.4.** In cazul in care o ambasada refuza sa acorde viza de intrare pentru efectuarea pachetului de servicii, turistului i se vor retine toate taxele datorate de Agentie prestatorilor directi, precum si cheltuielile de operare proprii acesteia.

**7.5.** Penalizarile echivalente cu cele indicate la pct. 7.1. se aplica si in cazul in care turistul nu ajunge la timp la aeroport sau la locul de plecare/destinatie, daca nu poate pleca in calatorie pentru ca documentele personale sau alte documente necesare in vederea efectuării calatoriei nu sunt conforme normelor legale sau este in imposibilitatea de a parasii teritoriul tarii, din alte motive ce tin de persoana acestuia.

**7.6.** Turistul trebuie sa depuna in scris cererea de renuntare la pachetul de servicii turistice la Agentia la care a achitat serviciile. In caz contrar, cererea de renuntare nu este luata in considerare.

**7.7.** Agentia va acorda despagubiri in functie de gradul de nerespectare a obligatiilor din contract.

**7.8.** Agentia nu raspunde in situatii de greva, conflicte politice si de razboi, catastrofe, de pericol public, atac terorist, embargou international, precum si in cazul in care companiile aeriene stabilesc limite de raspundere. Toate aceste situatii care nu sunt imputabile nici unei parti se considera situatii de forta majora si exoneraza de raspundere Agentia.

**7.9.** Toate sumele mentionate in cadrul articolelor anterioare se vor retine de catre Agentie din avansul sau pretul total al pachetului de servicii turistice achitat de turist, fara a fi necesara interventia instantelor de judecata.

## VIII. RECLAMATII

**8.1.** In cazul in care turistul este nemulțumit de serviciile turistice primite, acesta are obligatia de a intocmi o sesizare in scris la fata locului, clar si explicit, cu privire la deficientele constatate, legate de realizarea pachetului de servicii turistice contractat, ce se va transmite prompt atat reprezentantului Agentiei, cat si prestatorului de servicii turistice (conducerei hotelului, restaurantului, reprezentantilor locali ai turoperatorului).

**Pentru a lua legatura cu agentia, turistul va folosi urmatoarele date de contact: telefon mobil de urgenta (+4)0747 599 440 - Andrei SIMULESCU (Manager agentie), telefon fix agentie (+4)0374 08 3939 / (+4)0374 004 094 (disponibil in zilele lucratoare intre orele 09-18), e-mail**

rezervari@tourSIM.ro

**8.2.** Atât Agentia, cât și prestatorul de servicii turistice vor acționa imediat în vederea soluționării sesizării. Dacă sesizarea nu este soluționată sau este soluționată parțial, turistul va depune la sediul Agenției o reclamație scrisă în termen de 5 zile calendaristice de la încheierea calătoriei, Agenția urmând să răspundă în termen de 30 zile calendaristice și să îi comunice turistului eventualele despăgubiri care i se cuvin, după caz.

## IX. ASIGURARI

**9.1.** 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. Polita de Asigurare seria I 52515/12.12.2018 valabilă până la data de 31.12.2019 este afișată pe pagina web a agenției de turism <http://www.toursim.ro>, Agenția obligându-se să dețină o polită de asigurare valabilă în perioada călătoriilor ce fac obiectul prezentului contract. Această polită nu acoperă turistul în cazul declarării insolvenței/falimentului turoperatorului, caz în care turistul este asigurat de polită celui din urmă.

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

**9.2.1.** 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 politei de asigurare încheiate între Agenție și societatea de asigurare.

**9.2.2.** 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.

**9.2.3.** 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. 9.2.2.

**9.2.4.** 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.

**9.2.5.** 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.

**9.2.6.** Documentele justificative constau în principal în:

- contractul de comercializare a pachetului de servicii turistice;
- confirmările de primire precizate la pct. 9.2.2, 9.2.3 și 9.2.5 din prezentul capitol;
- fotocopiile de pe documentele de plată a avansului (chitanțe, ordine de plată etc.), în cazul cererilor de rambursare a sumelor achitate de turist;
- 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.

**9.2.7.** 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.

**9.2.8.** 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.

**9.2.9.** 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.

**9.2.10.** 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 calătorie. Agenția recomandă încheierea unei asigurări storno pentru acoperirea eventualelor penalități aferente anularii pachetului turistic.

**9.3.** Agenția nu se face vinovată de eventuala nerespectare a obligațiilor stipulate în polițele de asigurare contractate prin intermediul său, fiind doar intermediar între turist și asigurator.

## X. DOCUMENTELE PARTE INTEGRANTĂ A CONTRACTULUI

Documentele contractului care se constituie ca anexa la acesta sunt următoarele:

- confirmarea rezervării, în care este menționat și turoperatorul pachetului;
- lista cu persoanele participante la pachet de servicii, dacă acestea nu sunt menționate în contract;
- voucherul, biletul de odihnă/tratament, biletul de excursie, bonul de comandă, după caz;
- programul turistic;
- oferte ale Agenției puse la dispoziția turistului, în format tipărit sau pe suport electronic;
- [informarea privind prelucrarea datelor cu caracter personal.](#)

## XI. DISPOZIȚII FINALE

**11.1.** Prezentul contract a fost încheiat în 2 (două) exemplare, câte unul pentru fiecare parte.

**11.2.** 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.

**11.3.** 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.

**11.4.** 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.

**11.5.** Eventualele litigii survenite între părți pe parcursul derulării prezentului contract se vor soluționa pe cale amiabilă. În caz de nerezolvare amiabilă a litigiilor, acestea vor fi soluționate conform prevederilor legale în vigoare de către instanțele din Pitești, jud. Argeș.

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