

Contract de comercializare a pachetelor de servicii turistice

Nr. din

Partile contractante

SC DOLPHIN TRAVEL & EVENTS SRL, cu sediul in Constanta, Str Randunelelor nr 73, inregistrata la Oficiul Registrului Comertului de pe langa Tribunalul Bucuresti sub nr. **J13/785/2005**, avand cod fiscal **RO 17359590**, titular a Licentei de Turism nr 958 / 07.09.2020, Nr. Brevet Turism 9612 din 16/02/2005, Polita de Asigurare Seria 1, Nr 54758 / 17.01.2023 pentru Agentia de Turism DOLPHIN TRAVEL & EVENTS, cu sediul in Constanta , str. Randunelelor nr 73, telefon 0723.732.073/ 0734.986.289, reprezentata prin OPREA ELENA LUIZA, in calitate de ADMINISTRATOR, denumita in continuare **Agentia**,

si turista/ turistul domiciliat(a) in ,
nr. ... Jud. telefon....., posesor a cartii de identitate seria nr., C N P ,
au convenit la incheierea prezentului contract.

I. Obiectul contractului il constituie vanzarea de catre Agentie a pachetului de servicii turistice mentionat mai jos si in scris in voucher, anexate la prezentul contract si eliberarea documentelor de plata.

Destinatia..... Perioada.....

Nr. persoane inscrise.....

Tipul excursiei: sejur turistic/ circuit turistic

Servicii asigurate (in cazul excursiei de tip sejur turistic):

Cazare la hotel, categorie hotel..... * , tip camera.....

Nr. Nopti:, check in - check out

.....

Masa:

Program turistic conform anexa .

Alte servicii

Numele persoanelor inscrise in excursie:

II. Pretul

1. Pretul contractului (cuprinde costul serviciilor turistice efective, comisionul Agentiei si T.V.A.) este:
..... Euro/ ** (Pretul este cazare/bilete avion pentru ... persoane si include

In caz de anulare sau modificare a rezervarii: turistul datoreaza Agentiei penalizari de%, incepand cu data rezervarii.

III. Numarul minim de persoane necesar pentru realizarea programului:

nu exista un numar minim; persoane, iar termenul limita de informare, in caz de anulare este

Agentia,
DOLPHIN TRAVEL & EVENTS
Reprezentantul Oprea Elena Luiza
Stampila

Turistul,
Numele si prenumele:
Semnatura:



TERMENI SI CONDITII GENERALE

I. Pachetul de servicii turistice este asigurat prin DOLPHIN TRAVEL & EVENTS S.R.L

Acesta este responsabil, in solidar cu Agentia, sa asigure derularea operativa a programelor si serviciilor, cu respectarea in totalitate a serviciilor prevazute in program sau comanda **Turistului**. In acest sens, turistii au optiunea de a se adresa fie Agentiei pentru solutionarea unui posibil diferent, fie direct **Touoperatorului** in cazul intrarii acestuia in insolventa/faliment. In calitate de agentie revanzatoare, **Agentia**, este obligata sa informeze corect turistii asupra serviciilor asigurate in program si conditiilor de participare la excursie. Acesta, la solicitarea turistilor, poate sa ofere informatii detaliate despre **Touoperator**.

II. Durata contractului

2.1. Contractul va intra in vigoare in momentul semnarii lui de catre turist.

2.2. Părțile convin, în mod expres, că prevederile prezentului contract sunt însușite de fiecare dintre acestea, în măsura în care ambele părți semnează prezentul contract, fiecare dintre părți urmând a primi un exemplar al contractului.

2.3. Părțile convin, în mod expres, că prevederile prezentului contract sunt însușite de acestea și, pe cale de consecință, sunt obligatorii pentru fiecare dintre acestea și în ipoteza în care contractul este semnat prin mijloace electronice la distanță. Astfel, părțile convin că prezentul contract poate fi semnat și prin mijlocirea corespondenței electronice (email, whatsapp). În sensul prevederilor prezentului alineat, clientul va transmite prestatorului o comandă fermă în cuprinsul căreia va indica atât datele relevante pentru serviciile turistice ce urmează a fi achiziționate, cât și datele sale de contact, această comandă fermă reprezentând acordul său de a contracta. Urmare comenzii ferme astfel transmise, prestatorul va transmite clientului, pe adresa de corespondență electronică indicată de client, prezentul contract de prestări servicii turistice, iar, în termen de cel mult 5 (cinci) zile de la comunicarea prezentului contract, în oricare din modalitățile sus indicate, clientul are obligația de a transmite prestatorului prezentul contract semnat.

2.4. Părțile convin că, în măsura în care clientul nu își execută obligația prevăzută la alineatul 2.3 al prezentului articol, în sensul că nu transmite prestatorului contractul semnat înăuntrul termenului de 5 (cinci) zile acolo menționat, acesta se consideră perfectat la împlinirea acestui termen, chiar dacă acest contract nu a fost semnat efectiv. Clientul este de acord că tăcerea sa, constând în refuzul de a comunica un exemplar semnat al contractului de prestări servicii turistice, echivalează cu acordul asupra tuturor prevederilor prezentului contract, acesta fiind de acord că prin simpla transmitere a contractului prin corespondența electronică a luat cunoștință de cuprinsul contractului, a înțeles conținutul acestuia și este de acord cu el.

2.5. Informatiile si fotografiile prezentate in cataloagele, ofertele speciale, site-urile, materialele publicitare prezinta si ilustreaza stilul hotelului, caracteristicile generale ale camerelor, imaginile fiind orientative si au caracter informativ. Camera primita de turist poate sa nu corespunda in toate cazurile cu fotografia din cataloage, oferte speciale, site-uri, materiale publicitare.

2.6. Contractul inceteaza de drept odata cu finalizarea prestarii efective a pachetului de servicii turistice inregistrat in documentele de calatorie.

III. Modalitati de plata

3.1. **Plata serviciilor turistice externe** aferente contractului se poate efectua intr-o singura moneda, in valuta specificata in contract sau in RON la cursul stabilit de Agentie in functie de cursul de referinta a BNR din ziua emiterii facturii, la care se poate adauga un procent de risc valutar in marime de 2%

3.2. Plata serviciilor turistice interne (cu locul de desfasurare in Romania) se poate efectua si cu vouchere de vacanta. Plata serviciilor turistice se face respectand prevederile OUG nr. 8/2009, a normelor metodologice si anexelor acestora. In cazul in care turistul renunta la pachetul de servicii turistice achizitionat cu vouchere de vacanta, agentia ii poate oferi acestuia un pachet de servicii turistice la o valoare initiala, mai putin penalitatile aferente, calculate conform prevederilor pct. 6.1. sau ii poate oferi turistului un pachet de servicii turistice la o valoare mai mare fata de pachetul achizitionat initial din care au fost scazute penalitatile aferente, cu plata diferentei de pret.

3.3. Depasirea termenului de plata determina aplicarea unei penalitati de 0,3% pentru fiecare zi de intarziere, procent aplicat la suma neachitata.

3.4. Conform OUG 8/2009, in cazul **renuntarii definitive la pachetul de servicii turistice** de catre turist, Agentia de turism nu poate restitui turistului voucherele de vacanta sau contravaloarea acestora in bani. Voucherele de vacanta pot fi restituite turistului de catre agentia de turism, in cazul renuntarii definitive la pachetul de servicii turistice, doar daca acestea nu au fost expediate emitentului de vouchere de vacanta conform procedurii legale stabilite prin HG nr. 215/2009 pentru aprobarea Normelor metodologice privind acordarea voucherelor de vacanta.

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

IV. Drepturile si obligatiile Agentiei

4.1. In cazul modificarii uneia dintre prevederile esentiale ale contractului cum ar fi: serviciile incluse in pachet, datele de calatorie, modificarea categoriei unitatii de cazare, Agentia are obligatia de a informa turistul cu exceptia cazurilor de la pct. 4.6. literele a), b), c), cand informarea se va face in timp util.

4.2. 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 orele

de zbor. Prin urmare, Agentia nu este raspunzatoare pentru decolarea/aterizarea avioanelor la o alta ora decat cea inregistrata in programul turistic. Pentru aceste intarzieri, compania aeriana este obligata sa asiste turistii conform Regulamentului Parlamentului European nr. 261/04 implementat prin HG nr. 1912/2006. Orice problema privind operarea zborului si actiunile adiacente acestuia intra sub competenta si responsabilitatea transportatorului, biletul de avion reprezentand contractul intre pasager si transportatorul. In cazul acestor pachete de servicii turistice, ziua de plecare si ziua de sosire nu sunt considerate zile turistice, acestea fiind destinate transportului. In cazul anularii zborului ca urmare a insolvabilitatii, falimentului, lichidarii sau incapacitatii de plata a Transportatorului Aerian, Agentia va depune toate diligentele si va actiona cu buna-credinta pentru a oferi alternative pentru efectuarea serviciilor. Cu toate acestea, Agentia este exonerata de orice raspundere pentru eventualele prejudicii, de orice natura, cauzate turistilor, aceste daune fiind imputabile companiei aeriene in baza Regulamentului Parlamentului European nr. 261/04 implementat prin HG nr. 1912/2006.

4.3. In situatia achizitionarii unui produs de tip croaziera, linia de croaziera poate modifica din motive ce tin de siguranta navigarii numarul cabinei si locatia acesteia pe punti (o punte inferioara, una superioara, mai spre pupa sau spre prova, etc.), dar cu o cabina de aceeasi categorie ca cea rezervata initial, caz in care turistul nu va fi despagubit in nici un mod avand in vedere ca este vorba de acelasi tip de cabina ca si cel rezervat. Alteori, destul de frecvent si prin simetrie, linia de croaziera poate modifica categoria cabinei (in special la cabinele din categoria Garantiee) cu o cabina superioara ca si cea rezervata initial (cabina exterioara / balcon in loc de cabina interioara, suita in loc de balcon, etc.), operatie denumita upgrade, caz in care turistul nu va trebui sa plateasca diferenta de categorie, fiind un bonus din partea liniei.

4.4. 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 în contract nu pot fi majorate, în niciun caz, în cursul celor 20 de zile calendaristice care preced data plecării.

4.5. 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;
- b) sa restituie turistului sumele ce reprezinta diferenta dintre serviciile turistice achitate si cele efectiv prestate in timpul calatoriei turistice.

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

- 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, intarzieri in traficul mijloacelor de transport, defectarea mijlocului de transport, accident, blocaje, lucrari sau reparatii pe drumurile publice, neindeplinirea grupului minim urmare a unor renuntari de ultima ora sau a neobtinerii vizelor de catre toti participantii. Agentia nu este raspunzatoare pentru prejudiciile cauzate turistului ca urmare a întârzierilor curselor (inclusiv charter), a pierderii de bagaje si a altor împrejurări care revin exclusiv în sarcina transportatorului în temeiul actelor normative specifice.

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 imprezvizibil si inevitabil;

4.7. Agentia are obligatia sa furnizeze turistului urmatoarele informatii:

- a) orarele, locurile escalelor si legăturile, precum si, după caz, locul ce urmează să fie ocupat de turist în fiecare dintre mijloacele de transport incluse;
- b) denumirea, sediul/adresa, numerele de telefon si de fax, adrese 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 contractarea organizatorului si/sau a detailistului;

4.8. 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 insa a avea dreptul de a solicita despagubiri suplimentare.

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

V. Drepturile si obligatiile turistului

5.1. In cazul in care turistul nu poate sa participe la calatoria turistica independent de motivele care stau la baza imposibilitatii de participare, acesta poate sa ceseze 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. In acest caz intre turistul care nu poate participa la calatoria turistica contractata (cedentul), terta persoana (cesionarul) si Agentia de turism (contractant cedat) urmeaza a se incheia un contract de cesiune cu privire la pachetul de servicii turistice contractate si cesionate. Responsabilitatea incheierii contractului de cesiune revine dupa caz fie cedentului, fie cesionarului, si niciodata Agentiei de turism (contractantului cedat). 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 (taxa modificare nume, taxa anulare, etc).

In cazul in care mijlocul de transport este avionul, cesionarea poate fi efectuata numai daca transportatorul aerian permite aceasta modificare.

5.2. Serviciile turistice achitate total sau partial cu vouchere de vacanta nu pot fi cesionate in conformitate cu prevederile art.7 alin.1 din OUG nr.8/2009 privind acordarea voucherelor de vacanta.

5.3. In cazul sejururilor de odihna si/sau de tratament cu locul de desfasurare in Romania, turistul are obligatia sa respecte urmatorul program de acordare a serviciilor: cazarea se face de regula la ora 18:00 a zilei de intrare si se termina de regula la ora 12:00 a zilei de iesire, inscrise pe documentele de calatorie (voucher ori pe biletul de odihna si/sau de tratament, bilet de excursie, etc). Eventualele costuri suplimentare generate de neeliberarea spatiilor de cazare pana cel tarziu la orele specificate mai sus cad in sarcina exclusiva a turistului.

5.4. In cazul in care turistul a achizitionat un produs de tip "croaziera", acesta trebuie sa ajunga in orasul de plecare cu cel putin o zi inainte de imbarcare pentru a evita neplacerile sau chiar pierderea croazierei.

5.5. In cazul in care preturile stabilite in contract sunt majorate cu peste 8%, turistul poate rezilia contractul, fara a putea solicita din partea agentiei de turism despagubiri, avand insa dreptul la rambursarea de catre Agentie a sumelor platite inclusiv comisionul.

5.6. In cazul in care turistul doreste sa efectueze plata catre agentie prin transfer bancar, pentru serviciile achizitionate, toate spezele bancare vor revenii partii care initiaza plata, respectiv turistului.

5.7. Turistul este obligat sa comunice Agentiei, in termen de 24ore, de la primirea instiintarii prevazute la pct. 4.1 privind modificarea prevederilor esentiale ale contractului sau in timp util inainte de inceperea calatoriei, in cazul in care se aplica clauzele prevazute la artr. 4.6 literele b) si c), hotararea sa de a opta pentru:

a) rezilierea/denuntarea unilateral a contractului, cu plata penalitatilor impuse de tur-operator / companie aeriana / hotel / transportator; sau

b) acceptarea noilor conditii ale contractului.

In cazul in care turistul decide sa participe la calatoria asupra careia s-au operat modificari in conditiile pct. 4.1 se considera ca toate modificarile au fost acceptate si turistul nu poate solicita despagubiri ulterioare datorate modificarilor de acest tip.

5.8. In cazul in care turistul reziliaza/denunta unilateral contractul in temeiul pct. 5.7 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, propus de Agentie;

b) sa accepte un pachet de servicii turistice de calitate inferioara propus de Agentie, cu rambursarea imediata a diferentei de pret, in sensul rambursarii diferentei de pret dintre cele doua pachete turistice, la momentul incheierii noului contract de prestare de servicii;

c) sa i se ramburseze sumele achitate in virtutea contractului, in limita despagubirilor acordate de tur-operator / companie aeriana / hotel / transportator etc.

5.9. Turistul are obligatia de a contacta Agentia cu 24 ore inainte de plecare pentru reconfirmarea detaliilor de imbarcare (orar de zbor, loc imbarcare, etc.)

5.10. Turistul are dreptul sa rezilieze/denunte unilateral in orice moment, in tot sau in parte, contractul, iar in cazul in care incetarea ii este imputabila, este obligat sa despagubeasca Agentia pentru prejudiciul creat acesteia, conform prevederilor cap. VI, cu exceptia cazurilor de forta majora definite conform legii. Despagubirea se poate ridica la maximum pretului pachetului de servicii turistice contractat.

5.11. In cazul in care turistul alege sa se mute la un alt hotel decat cel contractat initial si achitat, responsabilitatea financiara a renuntarii 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 unilateral a contractului, cu aplicarea penalitatilor prevazute la Cap. VI din prezentul contract si incheierea unui nou contract.

5.12. 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.

5.13. 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 si/sau de tratament, etc), in vederea acordarii serviciilor turistice. In cazul in care turistul beneficiaza de bilete de odihna si tratament, este obligat sa prezinte la receptia unitatii hoteliere bilet de trimitere de la medicul de familie si dovada platii contributiilor pentru asigurari sociale, la zi.

5.14. 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 presatiilor in cauza.

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.

5.15. 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/desfacerii ei, etc), acesta va indeplini toate cerintele legale. Pentru o informare optima, Agentia recomanda si consultarea site-ului <http://www.politiadefrontiera.ro>. De asemenea, in cazul calatoriei in anumite destinatii care necesita obtinerea unei vize, Agentia recomanda consultarea site-ului: <http://www.mae.ro/node/1422>, pentru informatii complete privind regimul vizelor. In cazul in care turistul nu isi respecta obligatia de a se informa cu privire la conditiile de calatorie (de ex. necesitatea obtinerii vizei sau necesitatea de a avea pasaport sau/si carte de identitate sau orice alte documente suplimentare - enumerarea fiind exemplificativa), Agentia este exonerata de orice raspundere in cazul imposibilitatii efectuării calatoriei.

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

5.17. Turistul este obligat sa foloseasca mijloacele de transport, camera de hotel si bunurile din dotarea acesteia 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 acestui alineat.

5.18. 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 orele, vor fi suportate de către acesta.

VI. Renunțări, penalizări, despăgubiri

6.1. În cazul în care turistul renunță din vina sa la pachetul de servicii turistice care face obiectul contractului, el datorează Agenției penalizări după cum urmează:

100% dacă anularea / modificarea se face:

-Începând cu ziua confirmării rezervării / semnării bonului de comandă

-nu se prezintă la program;

-în cazul în care turistul nu este lăsat să treacă una din frontierele de pe traseul excursiei, din motive care sunt legate exclusive de persoana sa sau din motive care nu pot fi imputate agenției;

-în cazul în care turistul nu respectă condițiile generale ale agenției, prezintă acte incomplete sau false, nu are pasaport sau nu achită integral excursia în termenele stipulate;

Aceste penalizări se aplică la prețul contractului, menționat la articolul II, în contract.

Camera de hotel este nerambursabilă ceea ce înseamnă că în caz de anulare se percep penalități de 100% din tariful de rezervare.

6.2. În cazul în care plata pentru serviciile turistice interne a fost făcută cu, sau și cu vouchere de vacanță, penalizarea se va deduce în primul rând din valoarea voucherelor de vacanță. Dacă penalizarea este mai mare decât valoarea voucherelor de vacanță, diferența care depășește valoarea voucherelor de vacanță se va reține din valoarea achitată prin alte instrumente de plată. În cazul în care valoarea voucherelor de vacanță este mai mare decât valoarea penalizării, diferența nu se restituie nici în vouchere de vacanță și nici în numerar în cazul în care turistul nu dorește un alt serviciu turistic.

Dacă turistul își manifestă dorința de a achiziționa un alt serviciu turistic, pentru o perioadă ulterioară, atunci diferența dintre valoarea voucherelor și valoarea penalizării se va utiliza pentru acest nou serviciu. Termenul în care turistul poate solicita noul pachet de servicii turistice este de maxim luna de la data rezilierii contractului / renunțarea la serviciile turistice inițiale. În cazul în care turistul nu își exprimă opțiunea în această perioadă, Agenția de turism nu îi mai poate oferi acestuia nici un pachet de servicii turistice ulterior.

6.3. 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 Agenția are dreptul de a anula rezervările efectuate în beneficiul turistului, cu reținerea penalizărilor prevăzute la pct.6.1.

6.4. Pentru biletele de odihnă și/sau de tratament cumparate prin organizații sindicale, Agenția va face restituiri numai în baza cererilor de renunțare contrasemnate și stampilate de reprezentantul organizației sindicale.

6.5. În cazul în care o ambasadă refuză să acorde viza de intrare pentru efectuarea pachetului de servicii, turistului i se vor reține toate taxele achitate de Agenție prestatorilor direcți, precum și cheltuielile de operare proprii acesteia.

6.6. În cazul în care turistul care a intrat pe teritoriul statului în care se realizează pachetul de servicii turistice refuză să se mai întoarcă în România și autoritățile din țara respectivă fac cheltuieli de orice natură cu acesta, turistul respectiv are obligația de a suporta toate aceste cheltuieli.

6.7. Penalizările echivalente cu prețul contractului se aplică și în cazul în care turistul nu ajunge la timp la aeroport sau la locul de plecare/destinație, dacă nu poate pleca în călătorie pentru că documentele personale, necesare în vederea efectuării călătoriei nu sunt conforme normelor legale sau este în imposibilitatea de a părăsi teritoriul țării fiind întors de către poliția de frontieră din alte motive ce țin de persoana acestuia.

6.8. 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.

6.9. În cazul pachetului de tip "**concert / eveniment**", în situația anulării evenimentului în sine din motive independente care țin de organizarea călătoriei (îmbolnavirea artiștilor, suspendarea zborurilor din cauze ce țin de siguranța pasagerilor, calamități naturale, orice alte motive care nu intră în atribuțiile agenției de turism, aceasta nefiind organizatorul propriu zis al evenimentului), turistului i se vor restitui banii pentru **biletul de intrare la eveniment**. În niciun caz turistul nu poate să-și anuleze pachetul de servicii și să pretindă alte despăgubiri.

6.10. În cazul anulării **evenimentului** conform pct. 6.9, turistul este de acord să-și consume serviciile contractate ca pachet de Citybreak, acesta supunându-se prevederilor prezentului capitol

6.11. 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.**

6.12. Toate sumele menționate în prezentul capitol 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).

7.2. Atât Agenția, cât și prestatorul de servicii turistice vor acționa imediat pentru soluționarea sesizării. În cazul în care sesizarea nu este soluționată sau este soluționată parțial, turistul va depune la sediul Agenției o reclamație în scris, în termen de maximum 5 zile calendaristice de la încheierea călătoriei, Agenția urmând că, în termen de 30 zile calendaristice, să comunice turistului despăgubirile care i se cuvin, după caz.

7.3. In cazul in care Turistul nu isi indeplineste obligatiile mentionate la pct.7.1 si 7.2 de mai sus, Agentia este exonerata de orice raspundere cu privire la deficientele semnalate.

7.4. Turistul ia act si accepta interdictia de a face publicitate negativa Agentiei si serviciilor prestate de aceasta, fara ca procedura de inregistrare si solutionare a reclamatilor prevazuta in capitolul VII sa fi fost indeplinita. Nerespectarea acestei prevederi da dreptul Agentiei sa solicite instantei despagubiri corespunzatoare prejudiciului suferit.

7.5. Vor fi luate in considerare numai reclamatia facute in nume personal.

7.6. In caz de anulare a programului / pachetului turistic, din cauza insolvabilitatii tur-operatorului de la care Agentia a cumparat pachetul turistic, Agentia nu isi asuma responsabilitatea asupra sumelor ce trebuie recuperate de Turist de la Societatea de Asigurari la care este asigurat Tur-Operatorul.

7.7. Litigiile care nu pot fi solutionate pe cale amiabila vor fi solutionate pe cale judecatoreasca, instanta competenta fiind Judecatoria **Constanta**.

VIII. Asigurari - Turistul este asigurat pentru rambursarea cheltuielilor de repatriere si/sau a sumelor achitate de el in cazul insolvabilitatii sau falimentului Agentiei la Societatea de Asigurare Omniasig Vienna Insurance Group SA, cu sediul in Bucuresti, str. Grigore Mora nr. 23, sector 1, telefon 021.405.74.20, fax 021.405.74.25. Numarul asigurarii firmei este 54758/17.01.2023.

Conditile in care turistul va fi despagubit de catre societatea de asigurare sunt:

8.1. In cazul in care Agentia nu efectueaza repatrierea turistului, acesta are obligatia de a anunta imediat societatea de asigurare prin telefon, fax sau e-mail. In aceasta situatie societatea de asigurare nu are obligatia de a achita imediat contravaloarea cheltuielilor de repatriere, ci de a o rambursa dupa intoarcerea turistului in Romania, in conditiile politiei de asigurare incheiate intre Agentie si societatea de asigurare.

8.2. In cazul in care turistul solicita Agentiei contravaloarea sumelor achitate si/sau a cheltuielilor de repatriere, acesta trebuie sa trimita documentele justificative catre Agentie prin scrisoare recomandata cu confirmare de primire. Turistul are obligatia sa pastreze fotocopiile de pe respectivele documente justificative. Turistul poate solicita Agentiei rambursarea sumelor achitate si/sau a cheltuielilor de repatriere, in termen de 15 (cincisprezece) zile calendaristice de la data incheierii derularii pachetului de servicii turistice sau de la data repatrierii.

8.3. Turistul are obligatia de a notifica societatii de asigurare, prin scrisoare recomandata cu confirmare de primire, in legatura cu solicitarea adresata Agentiei privind rambursarea sumelor achitate si/sau a cheltuielilor de repatriere, in termen de 5 (cinci) zile calendaristice de la data confirmarii de primire prevazute la pct. 8.2.

8.4. In cazul in care, in termen de 15 (cincisprezece) zile calendaristice de la data confirmarii de primire a documentelor justificative de catre Agentie, turistul nu a primit sumele solicitate de la aceasta, are loc evenimentul asigurat.

8.5. In termen de 10 (zece) zile calendaristice de la data producerii evenimentului asigurat, turistul are obligatia de a transmite societatii de asigurare, prin scrisoare recomandata cu confirmare de primire, cererea de despagubire insotita de documentele justificative.

8.6. Documentele justificative constau in:

- a) contractul de comercializare a pachetului de servicii turistice;
- b) confirmarile de primire precizate la pct. 8.2, 8.3 si 8.5 din prezentul capitol;
- c) fotocopiile de pe documentele de plata a avansului (chitante, ordine de plata etc.), in cazul cererilor de rambursare a sumelor achitate de turist;
- d) fotocopiile de pe documentele de transport si cazare, in cazul cererilor de rambursare a cheltuielilor de repatriere. Societatea de asigurare are dreptul sa solicite turistului si alte documente justificative.

8.7. Despagubirea nu poate depasi suma achitata de turist in contractul de comercializare a pachetului de servicii turistice, precum si sumele necesare repatrierii acestuia, cu respectarea prevederilor pct.10.2.

8.8. Din despagubire se scade fransiza mentionata pe polita de asigurare.

8.9. Despagubirea va fi platita in termen de 30 (treizeci) de zile calendaristice de la data primirii de catre societatea de asigurare a documentelor justificative de la turist.

8.10. In cazul in care dupa plata despagubirii Agentia plateste debitul catre turist, acesta are obligatia de a restitui asiguratorului despagubirea primita, in termen de 5 (cinci) zile lucratoare de la data primirii de la Agentie a sumelor reprezentand debitul.

8.11. Facultativ, turistul are posibilitatea incheierii unui contract de asigurare, care sa acopere taxele de transfer, sau a unui contract de asistenta care sa acopere taxele de repatriere in caz de accidente, de boala sau deces, a unui contract de asigurare pentru bagaje, a unui contract de asigurare pentru servicii medicale la destinatie ori a unei asigurari storno. Agentia recomanda incheierea unei asigurari storno pentru acoperirea eventualelor penalitati de anulare. Turistul se poate informa in agentii despre cazurile acoperite de asigurarea storno, aceasta putand fi incheiata in Agentia de turism de unde acesta a achizitionat pachetul de servicii turistice.

8.12. 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 anexa la acesta si sunt urmatoarele:

- a) voucherul, biletul de odihna-tratament, biletul de excursie, bonul de comanda dupa caz;
- b) programul turistic, in cazul actiunilor turistice;
- c) cataloagele/pliantele/ofertele Agentiei puse la dispozitia turistului, in format tiparit sau pe suport electronic la adresa www.dolphin-travel.com;

X. Dispozitii finale

10.1. Contractul impreuna cu termenii si conditiile generale au fost incheiate in doua exemplare, cate unul pentru fiecare parte.

10.2. Comercializarea pachetelor de servicii turistice se va face in conformitate cu termenii si conditiile generale si cu

respectarea prevederilor Ordonantei Guvernului nr. 2/2018 privind activitatea de comercializare a pachetelor de servicii turistice.

10.3. Agentia recomanda incheierea unei asigurari storno pentru a acoperi eventualele penalitati de anulare; turistii se pot informa in agentii despre cazurile acoperite de asigurarea storno. Asigurarea se va incheia si achita la momentul semnarii contractului de comercializare a pachetului de servicii turistice si plata avansului pachetului turistic, fiind valabila de la data incheierii si pana in ziua plecarii.

Clientul doreste/ nu doreste asigurare storno (asigurare complexa de calatorie).

Semnatura:

10.4. Turistul declara ca Agentia de turism l-a informat complet cu privire la conditiile generale de Comercializare a pachetelor de servicii turistice in conformitate cu prevederile Ordonantei Guvernului nr 2/2018. Prin semnarea contractului sau prin acceptarea pachetelor de servicii turistice, inclusiv in cazul celor achizitionate la distanta prin mijloace electronice, turistul isi exprima acordul si luarea la cunostinta cu privire la conditiile generale de comercializare a pachetelor de servicii turistice, in conformitate cu oferta Agentiei de turism.

10.5. Clauzele din prezentul Contract au aplicabilitate generala, iar in situatia in care, in cadrul anexelor, exista termeni si conditii specifice anumitor servicii turistice, respectivele conditii vor prevala fata de clauzele acestui Contract.

10.6. Contractul va fi interpretat conform legilor din Romania.

In conformitate cu Art. 1203 din Noul Cod civil, partile confirma si accepta in mod expres Termenii si conditiile generale considerate a fi clauze neuzuale: 3.1., 3.2., 4.3., 4.4., 4.5., 4.6., 4.8., 5.3., 5.6., 5.7., 5.8., cap. VI, 7.3., 8.2., 8.3., 8.5., 8 7., 8.8.

Agentia,

DOLPHIN TRAVEL & EVENTS
Reprezentantul Oprea Elena Luiza
Stampila

Turistul,

Numele si prenumele:
Semnatura:

