

**CONTRACT-CADRU**  
de comercializare a pachetelor de servicii turistice  
Nr. .... din .....

Părțile contractante:

**S.C Travel Time D&R**, cu sediul în Bucuresti, Str. Anton Pann , Nr. 2, parter, ap.3, sector 3, Bucuresti, cod unic de înregistrare 17926970, titulară a Licenței de turism nr. 236/04.12.2018, cu sediul în str. Mircea Vulcanescu, nr. 45, sector 1, Bucuresti, reprezentată prin Andrei Valeriu Stefan în calitate de Director general, denumită în continuare Agenția TRAVEL TIME.

și turistul

Domnul/doamna .....  
CNP ..... , denumit/ă în continuare Turist au convenit la încheierea prezentului contract.

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

## **II. Prețul**

Prețul contractului este ..... și cuprinde costul serviciilor turistice efective, comisionul Agenției și T.V.A (conform Anexa 1). Plata se va face

- La momentul rezervării un avans ..... reprezentand suma de .....
- Pana pe data de ....., o diferenta de ....., reprezentand suma .....
- Pana pe data de ....., restul de ...% reprezentand suma de .....

Plata serviciilor turistice aferente contractului se poate efectua într-o singură monedă, în valuta specificata în contract sau în RON la cursul de vanzare comunicat de Banca Unicredit în ziua emiterii facturii, conform art. 290 alin 2 Cod Fiscal.

## **III Drepturile si obligatiile Agentiei**

1. În cazul în care Agenția este nevoită să modifice una dintre prevederile esențiale ale contractului, are obligația să informeze turistul cu cel puțin 10 zile înainte de data plecării. Agenția este exonerată de răspundere în cazul în care neîndeplinirea obligației de informare a clientului în termenul arătat mai sus se datorează unor circumstanțe anormale și imprevizibile, independente de voința celui care le invocă și care nu au putut fi evitate.

2. Agenția poate să modifice prețul contractului, în sensul majorării sau micșorării, după caz, numai dacă modificarea are loc ca urmare a variațiilor costurilor de transport, ale redevențelor și ale taxelor aferente serviciilor de aterizare, debarcare/îmbarcare în porturi și aeroporturi și ale taxelor de turist ori ale cursurilor de schimb valutar aferente pachetului de servicii turistice contractat.

3. În cazul în care, după începerea călătoriei turistice, o parte importantă din serviciile turistice prevăzute în contract nu este realizată sau Agenția constată că nu le va putea realiza, aceasta este obligată:

a) să ofere turistului alternative corespunzătoare în vederea continuării călătoriei turistice fără majorarea prețului, respectiv serviciile turistice oferite să fie de aceeași calitate și cantitate;

b) să restituie turistului sumele ce reprezintă diferența dintre serviciile turistice achitate și cele efectiv prestate în timpul călătoriei turistice;

c) în cazul în care nu pot fi oferite turistului alternative corespunzătoare sau acesta nu le acceptă din motive întemeiate, să asigure fără costuri suplimentare transportul retur al turistului la locul de plecare ori în alt loc agreat de acesta și, după caz, despăgubirea pentru serviciile neprestate.

4. Agenția este răspunzătoare pentru buna executare a obligațiilor asumate prin contract, cu excepția următoarelor cazuri:

a) când neîndeplinirea sau îndeplinirea defectuoasă a obligațiilor asumate prin contract se datorează turistului;

b) când neîndeplinirea obligațiilor se datorează unor cauze de forță majoră sau unor împrejurări pe care nici Agenția, nici prestatorii de servicii nu le puteau prevedea sau evita (greva, conflicte politice și de război, situații catastrofale, de pericol public, atac terorist, embargou internațional, precum și în cazul în care companiile aeriene în mod unilateral stabilesc limite de răspundere sau aduc modificări cu privire la orar sau itinerar, întârzieri în traficul mijloacelor de transport etc.)

5. Agenția are obligația să furnizeze în scris turistului, în termen de 7 zile înainte de data plecării, următoarele informații:

a) orarele, locurile escalelor și legăturile, precum și, după caz, locul ce urmează să fie ocupat de turist în fiecare dintre mijloacele de transport incluse în contract;

b) denumirea, sediul/adresa, numerele de telefon și de fax ale reprezentanței locale a organizatorului și/sau a detailistului ori, în lipsa acestuia, un număr de apel de urgență care să îi permită contractarea organizatorului și/sau a detailistului;

c) pentru călătoriile minorilor neînsoțiți de părinți, informații care să permită părinților stabilirea unui contact direct cu copilul sau cu responsabilul de la locul cazării copilului.

6. Agenția își rezervă dreptul de a schimba hotelul cu altul, de aceeași categorie, în cazul supraz rezervărilor sau problemelor tehnice.

## **VI. Drepturile și obligațiile turistului**

1. În cazul în care turistul nu poate să participe la călătoria turistică, acesta poate să cesioneze contractul unei terțe persoane care îndeplinește toate condițiile aplicabile pachetului de servicii turistice contractat, cu obligația de a anunța în scris Agenția cu cel puțin 5 zile înainte de data de plecare. În acest caz Agenția reziliază contractul cu turistul care cesionează contractul și încheie un alt contract cu noul turist. Pentru călătoriile individuale, în cazul în care mijlocul de transport este avionul, transferul poate fi efectuat numai dacă există posibilitatea transferării locului de zbor. Turistul care cedează pachetul său de servicii, precum și cesionarul sunt responsabili în mod solidar la plata prețului călătoriei și a eventualelor costuri suplimentare apărute cu ocazia acestei cedări. Pentru modificare de nume se percepe o taxa de 50 EUR/persoana.

2. În cazul sejururilor de odihnă și/sau de tratament, turistul are obligația să respecte programul de acordare a serviciilor în România, respectiv: în stațiunile de pe litoral, cazarea se face la ora 18,00 a zilei de intrare și se termină la ora 12,00 a zilei înscrise pe voucher ori pe biletul de odihnă și/sau de tratament; în stațiunile din țară, altele decât cele de pe litoral, cazarea se face începând cu ora 14,00 a zilei de intrare și se termină cel târziu la ora 12,00 a zilei următoare celei înscrise pe bilet.

3.1. Turistul este obligat să comunice Agenției, în termen de 5 zile calendaristice de la primirea înștiințării prevăzute la cap. III pct. 1, hotărârea sa de a opta pentru:

a) rezilierea contractului fără plata penalităților; sau

b) acceptarea noilor condiții ale contractului.

3.2. În cazul în care Agenția anulează călătoria turistică înainte de plecarea, turistul are dreptul:

a) să accepte la același preț un alt pachet de servicii turistice de calitate echivalentă sau superioară, propus de Agenție;

b) să accepte un pachet de servicii turistice de calitate inferioară, propus de Agenție, cu rambursarea imediată a diferenței de preț;

c) să i se ramburseze imediat toate sumele achitate în virtutea contractului.

3.3. În toate cazurile menționate turistul are dreptul să solicite Agenției și o despăgubire pentru neîndeplinirea prevederilor contractului inițial, cu excepția cazurilor în care:

a) anularea s-a făcut datorită nerealizării numărului minim de turiști, iar Agenția a informat în scris turistul cu cel puțin 10 zile calendaristice premergătoare datei plecării; Numarul minim de turiști pentru călătoriile cu avionul este de 80% din locurile pasagerilor din avion, doar dacă nu este specificat altceva în actele adiționale

b) anularea s-a datorat unui caz de forță majoră (circumstanțe imprevizibile, independente de voința celui care le invocă și ale căror consecințe nu au putut fi evitate în ciuda oricăror eforturi depuse, în aceasta nefiind incluse suprarezervările, caz în care responsabilitatea revine companiei aeriene);

c) anularea s-a făcut din vina turistului.

4. Turistul are dreptul să rezilieze în orice moment, în tot sau în parte, contractul, iar în cazul în care rezilierea îi este imputabilă, este obligat să despăgubească Agenția pentru prejudiciul creat acesteia, cu excepția cazurilor de forță majoră definite conform legii.

Dacă turistul solicită schimbarea hotelului, structurii camerelor sau a oricăroră dintre servicii, aceasta echivalează cu rezilierea contractului, cu aplicarea penalităților legale la momentul respectiv, și încheierea unui nou contract.

5. Turistul este obligat să achite la recepția unității hoteliere taxa de stațiune, taxa de salubritate, precum și alte taxe locale, fără a putea pretinde despăgubiri sau returnarea sumelor de la Agenție.

6. Turistul este obligat să prezinte la recepția unității hoteliere actele sale de identitate, precum și documentul de călătorie eliberat (voucher, bilet de odihnă și/sau de tratament), în vederea acordării serviciilor turistice.

7. Turistul răspunde pentru corectitudinea datelor furnizate Agenției la momentul rezervării (ex.: nume prenume, data nașterii, nr. pasaport, domiciliu etc.), pentru valabilitatea documentelor personale (carte de identitate/pasaport temporar sau normal cu valabilitate de minim 6 luni) și pentru eventualele prejudicii cauzate în urma informațiilor eronate.

Turistul are obligația de a se informa cu privire la condițiile de călătorie impuse de instituții precum: Ambasade, Ministere, Poliția de Frontieră și să respecte prevederile legale cu privire la regimul pasapoartelor, al vizelor, de vamă, asigurare de sănătate, etc, precum și prevederile legale privind condițiile de intrare, sedere, ieșire în/din țările incluse în excursiile la care participă. Prejudiciile materiale și morale cauzate din necunoașterea sau nerespectarea legilor sau regulilor vor fi suportate de turist. În cazul în care, din nerespectarea celor de mai sus, turistul nu poate să participe la călătoria turistică, Agenția este exonerată de răspundere și nu poate fi obligată la restituirea sumelor de bani plătite de către turist.

În cazul în care turistul, din vina sa, nu a beneficiat de serviciile turistice la calitatea contractată, nu este îndreptățit la despăgubiri. Turistul răspunde pentru siguranța propriilor bagaje.

8. Dacă pentru efectuarea călătoriei este necesară îndeplinirea de către turist a unor formalități suplimentare (de ex. călătoria împreună cu minori, situația în care numele turistului este schimbat ca urmare a căsătoriei/desfacerii ei, etc.), acesta are obligația de a îndeplini toate cerințele legale.

9. Turistul se obligă să respecte toate regulile impuse de compania aeriană pe durata zborului. În cazul în care compania aeriană sau touroperatorul nu stabilește alte limite, greutatea maximă a bagajelor este de ..... kg cala + ..... kg bagaj de mână.

10. Turistul ia la cunoștință faptul că perioada sejurului include și ziua plecării și ziua întoarcerii; durata sejurului înseamnă perioada și numărul de zile calendaristice între ziua plecării și ziua întoarcerii,

indiferent de ora de plecare si de întoarcere. Numarul noptilor incluse în sejur nu înseamna nopti calendaristice, sunt nopti hoteliere si sunt calculate conform regulilor de cazare hoteliere: noaptea hoteliera începe de la ' check in ' – care este posibil de la orele 14:00 dintr-o zi si tine pâna la orele 12:00 din ziua urmatoare, indiferent de durata efectiva de sedere.

11. Agentia este exonerata de raspundere, valabilitatea si clauzele Contractului de calatorie nu sunt afectate în cazul unei eventuale modificari de orar de zbor impus de companiile aeriene, datorita caruia ora decolarii se decaleaza de la o zi calendaristica la alta.

Turistul are obligatia sa se intereseze despre orarele de zbor aferente calatoriei în cauza înainte de contractarea acestora. Prin comanda calatoriei si semnarea contractului de calatorie Turistul afirma ca a luat la cunostinta si a acceptat orarul de zbor; dupa confirmarea rezervarii nu poate cere renuntare fara penalizare, reducere de pret sau alte reduceri pe motivul necunoasterii orarului de zbor.

## **V. Renunțări, penalizări, despăgubiri**

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

a) .....% din prețul pachetului de servicii, dacă renunțarea se face pana la data de .....

b) .....% din prețul pachetului de servicii, dacă renunțarea se face pana la data de .....

c) .....% din prețul pachetului de servicii, dacă renunțarea se face într-un interval mai mic de ..... zile înainte de plecare sau pentru neprezentarea la program.

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

3. 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.

4. 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.

5. Penalizările echivalente cu prețul contractului se aplică și în cazul în care turistul nu ajunge la timp la aeroport sau la locul de plecare, dacă nu poate pleca în călătorie pentru că nu are actele în regulă sau dacă este întors de la graniță de către poliția de frontieră.

6. 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.

7. 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 călătoriei, Agenția urmând ca, în termen de 35 zile calendaristice, să comunice turistului răspunsul.

În cazul în care turistul nu respecta termenul si conditiile prevazute pentru depunerea reclamatiei scrise Agentia nu este obligata sa plateasca despagubiri.

**VII. Asigurări** – Turistul este asigurat pentru rambursarea cheltuielilor de repatriere și/sau a sumelor achitate de el în cazul insolvenței sau falimentului agentiei de catre OMNIASIG Vienna Insurance Group din localitatea Bucuresti, Aleea Alexandru, nr. 51, sector 1; tel 021.405.74.20, fax: 021.405.25; prin **polita I nr. 56208/ 05.10.2022.**

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, ori a unui contract de asigurare pentru bagaje.

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

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

### **IX. Protectia datelor cu caracter personal**

1. Datele cu caracter personal ale calatorului vor fi prelucrate in conformitate cu dispozitiile Regulamentului (UE) nr. 679/2016 privind protectia persoanelor fizice in ceea ce priveste prelucrarea datelor cu caracter personal si libera circulatie a acestor date. Calatorul va furniza Agentiei datele personale solicitate si este de acord cu prelucrarea acestora in scopul derularii si monitorizarii prezentului Contract de catre Agentie. De asemenea, Calatorul, declara ca este titular al drepturilor parintesti si este de acord cu prelucrarea datelor personale ale copiilor minori sub 16 ani care il insotesc, dupa caz.
2. Calatorul are dreptul de acces si de informare privind datele personale si dreptul de a corecta/modifica orice astfel de date, dreptul de opozitie, precum si dreptul de a solicita portarea (mutarea) sau stergerea acestora. Daca are intrebari sau cereri cu privire la prelucrarea datelor sale personale, acesta se poate adresa la adresa de e-mail office@travel-time.ro.
3. Prelucrarea datelor personale de catre Agentie se va face doar prin personalul propriu si se va limita accesul la acele persoane care indeplinesc, gestioneaza si monitorizeaza obligatiile prevazute in prezentul contract.
4. In vederea indeplinirii obligatiilor contractuale ale Agentiei unele date cu caracter personal ale Calatorului pot fi transferate catre terte persoane care presteaza serviciile de transport, cazare, sau alte servicii de calatorie necesare, inclusiv in afara Uniunii Europene, dupa caz, situatie in care vor fi luate toate masurile tehnice rezonabile pentru protejarea acestora. De asemenea, datele cu caracter personal pot fi puse la dispozitia autoritatilor statului roman indreptatite sa solicite si, respectiv, sa primeasca astfel de informatii.
5. Agentia se angajeaza sa adopte masuri de securitate tehnice si organizatorice adecvate pentru a:
  - a) impiedica orice persoana neautorizata sa aiba acces la sistemele informatice de prelucrare a datelor cu caracter personal proprii, cum ar fi:
    - citire, copiere, modificare sau eliminare a suporturilor de stocare;
    - divulgarea, modificarea sau stergerea neautorizata a datelor cu caracter personal stocate;
    - utilizarea neautorizata a sistemelor de prelucrare a datelor prin mijloace de transmisie de date.
  - b) se asigura ca utilizatorii sai autorizati pot accesa numai datele cu caracter personal la care se refera dreptul lor de acces;
  - c) inregistra cand si cui au fost comunicate datele cu caracter personal;

d) se asigura ca, in timpul transmiterii de date cu caracter personal si al transportului mediilor de stocare, datele nu pot fi citite, copiate sau sterse fara autorizare;

e) delimita zonele de acces astfel incat sa nu fie permis accesul persoanelor neautorizate in locatii/incaperi unde sunt prelucrate date cu caracter personal.

6. Datele cu caracter personal vor fi stocate pentru o perioada de maximum 5 ani in bazele de date sau pentru perioade mai mari, doar in situatia in care acest lucru este obligatoriu potrivit unor dispozitii legale.

#### **X. 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 nr. 2/2018 privind pachetele de servicii de calatorie si serviciile de calatorie asociate, precum si a tuturor celorlalte acte normative incidente.

3. Calatorul declara ca Agentia l-a informat complet cu privire la conditiile de comercializare a pachetelor de servicii de calatorie in conformitate cu prevederile Ordonantei Guvernului nr. 2/2018. Prin semnarea acestui contract, sau prin acceptarea pachetelor de servicii de calatorie inclusiv in cazul celor achizitionate la distanta prin mijloace electronice, calatorul isi exprima acordul si luarea la cunostinta cu privire la conditiile generale de comercializare a pachetelor de servicii de calatorie, in conformitate cu oferta Agentiei.

4. Litigiile aparute intre parti se rezolva pe cale amiabila in caz contrar partile inteleg sa se adreseze instantelor de judecata competente.

**SC Travel Time D&R SRL,**  
Reprezentant,  
ANDREI STEFAN VALERIU

**Turist,**  
Numele,

.....

**Anexa nr. 1 la contract .... din data de.....**

**Pachet turistic**

.....

Perioada .....

Destinatia: .....

Hotel/ resort: .....

Tip camera: .....

Tip masa: .....

Persoane cazate in camera:

- .....
- .....
- .....
- .....
- .....

**Tariful include:**

- Bilet de avion: da nu
- Taxe de aeroport: da nu
- Transfer aeroport-hotel: da nu
- Transfer hotel – aeroport: da nu
- Cazare si masa în funcție de hotelul ales
- Asistenta turistica

Tariful nu include:

- Asigurare medicala;
- Asigurare storno;
- Intrari la obiective turistice;
- Excursii optionale.

Conditii anulare:

- Penalizare .....% daca anularea se face pana in data de .....
- Penalizare .....% daca anularea se face in intervalul de .....
- Penalizare .....% daca anularea se face dupa data de .....

Orar de zbor, valabil la momentul rezervarii (acesta poate suferi modificari):

Bucuresti OTP - ....., plecare la ora.....ajungere la ora.....

..... - Bucuresti OTP plecare la ora.....ajungere la ora.....

**!!!! Atentie!!! Orarul de zbor este valabil la momentul rezervarii, acesta poate suferi modificari. Va rugam sa verificati cu 48 ore inainte de plecare.**

**SC Travel Time D&R SRL,**  
Reprezentant,  
ANDREI STEFAN VALERIU

**Turist,**  
Numele  
.....