



## VOUCHER - ANEXA LA CONTRACT

Nr. 136/ 30.07.2021

NUMELE TURISTILOR/ TOURISTS NAMES

TOTH RALUCA & TOTH MIHAI

SERVICII/ SERVICES

**Calatorie insula Mallorca, perioada 7-14 august , plecare din Cluj Napoca, alcatuita din:**

- Bilete de avion Cluj Napoca - Palma si retur
- Taxe de aeroport si bagaje : 1 de cala (20 kg) + 2 cabina/persoana ( ghiozdan/geanta + troller max 10 kg)
- 7 nopti de cazare la **Elba Sunset Mallorca Thalasso Spa in Deluxe Sea View**
- regim de masa: mic dejun
- Transfer aeroport-hotel-aeroport ( privat)
- asistență turistică înainte, în timpul și după desfășurarea călătoriei

NOTA :

**\*Orice alt serviciu ce nu este mentionat aici va fi suportat in intregime de client /All other extras that are not included in the above will be paid by the tourists.**

## CONTRACT-CADRU

### de comercializare a pachetelor de servicii turistice/ bilete de avion

Nr. 136 din 30.07.2021

#### Părțile contractante

Societatea Comercială EXOTIC TRAVEL SERVICES SRL (agenția de turism Exotic Travels by Mandala Travel), cu sediul în Cluj - Napoca, Strada Tazlau nr 5 Bloc C3 Ac 1 ap 4 s, cod unic de înregistrare 41611125, înregistrată în registrul comerțului cu nr J12/ 3518/ 2019 titulară a Licenței de turism nr. 2146 reprezentată prin Corseu Elena Virginia, în calitate de administrator, denumită în continuare agenția,

și turistul/reprezentantul turistului,

**TOTH RALUCA**, domiciliat(a) în Cluj Napoca Strada Buna Ziua nr 43 C sc.3 et. 3 ap 16, județul Cluj, CNP 2860408170073, denumit(a) în continuare turist/ reprezentantul turistului.

Pentru turistii:

#### TOTH RALUCA & TOTH MIHAI

- I. Obiectul contractului îl constituie vânzarea de către Agenție a pachetului de servicii turistice înscris în voucher, anexat la prezentul contract, și eliberarea documentelor de plată și de călătorie.

#### II. Prețul

1. Prețul contractului este de **2098 euro** și cuprinde costul serviciilor turistice efective (enumerare în anexa contractului) și comisionul Agenției.
2. Plata se va face după cum urmează: integral - **2098 euro în momentul rezervării (cel târziu pe 31.07.2021)**

#### III. Drepturile și obligațiile Agenției

1. În cazul în care Agenția este nevoită să modifice una dintre prevederile esențiale ale contractului, are obligația să informeze turistul cu cel puțin 15 zile înainte de data plecării.
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, taxelor aferente serviciilor de aterizare, debarcare/îmbarcare în porturi și aeroporturi și ale taxelor de turist, schimbărilor de tarif ale pachetelor de la furnizori și parteneri 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 agreeat de acesta și, după caz, despăgubirea pentru serviciile neprestate.

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 (modificări de orar sau de itinerar, întârzieri în traficul mijloacelor de transport etc.).

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

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

#### **IV. Drepturile și obligațiile turistului**

**1.** În cazul în care turistul nu poate să participe la călătoria turistică, acesta poate să ceseze 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 40 zile înaintea datei de plecare. În acest caz Agenția reziliază contractul cu turistul care cesează 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.

2. În cazul sejururilor de odihnă și/sau de tratament, turistul are obligația să respecte programul de acordare a serviciilor transmis clientului cu cel puțin 7 zile înainte

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 turistul reziliază contractul sau Agenția anulează călătoria turistică înaintea datei de plecare, turistul are dreptul:

- a) să accepte la același preț un alt pachet de servicii turistice de calitate echivalentă sau superioară, propus de Agenție;
- b) să accepte un pachet de servicii turistice de calitate inferioară, propus de Agenție, cu rambursarea imediată a diferenței de preț;
- 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 persoane menționat în contract, iar Agenția a informat în scris turistul cu cel puțin 15 zile calendaristice premergătoare datei plecării;
- b) anularea s-a datorat unui caz de forță majoră (circumstanțe imprevizibile, independente de voința celui care le invocă și ale căror consecințe nu au putut fi evitate în ciuda oricăror eforturi depuse, în aceasta nefiind incluse supraz rezervările, 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.

## 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:**

- **100% din valoarea pachetului, oricand dupa 31.07.2021**

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 acestuia.

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 5 zile calendaristice de la încheierea călătoriei, Agenția urmând ca, în termen de 5 zile calendaristice, să comunice turistului despăgubirile care i se cuvin.

## **VII. Asigurări - Turistul este asigurat pentru rambursarea cheltuielilor de repatriere și/sau a sumelor achitate**

de el în cazul insolvabilității sau falimentului . Polita de asigurare seria I nr 50524 valabila pana la 07.02.2022, incheiata la OMNIASIG VIENNA INSURANCE GROUP SA, cu sediul în București, Aleea Alexandru nr 51, sector 1, tel 021 405 7420.

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.

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

**a.** voucherul, biletul de odihnă-tratament, biletul de excursie, după caz;

**IX.** Dispoziții finale

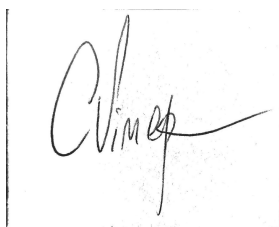
**1.** Prezentul contract a fost încheiat în două exemplare, câte unul pentru fiecare parte.

**2.** Comercializarea pachetelor de servicii turistice se va face în conformitate cu prevederile prezentului contract și cu respectarea prevederilor Ordonanței Guvernului nr. 107/1999 privind activitatea de comercializare a pachetelor de servicii turistice, aprobată cu modificări și completări prin Legea nr. 631/2001, cu modificările ulterioare.

**3.** Contractul poate fi prezentat și sub forma unui catalog, pliant sau alt înscris, dacă turistul este informat despre aceasta și dacă documentul conține informațiile prevăzute de art. 10 alin. (2) din Ordonanța Guvernului nr. 107/1999, aprobată cu modificări și completări prin Legea nr. 631/2001, cu modificările ulterioare.

**Agenția,**

**SC EXOTIC TRAVEL SERVICES SRL**



**Turist/ reprezentantul turistului**

**Am citit contractul si am primit un exemplar**

**TOTH RALUCA**

