



Agentia de turism **Seven Colours**
BRASOV, Bd. Grivitei 67
tel. 0766 234 236/fax: 0268 42 77 66
CUI: 24565894, J08/2651/2008
Licenta de turism nr: 1434 / 12.03.2019

CONTRACT de comercializare a pachetelor de servicii calatorice
Nr..... din data de 2021

Partile contractante

Societatea Comerciala **SEVEN COLOURS S.R.L.** cu sediul in Brasov, Bd. Grivitei 67 bl 48 sc B, cod unic de inregistrare 24565894, titulara a Licentei de turism de tip Organizator nr. 1434 din 12.03.2019 ,tel: 0766/234236, fax: 0268 / 427766 reprezentata prin Rotaru Alina Diana, in calitate de DIRECTOR AGENTIE numita in continuare **Agentia**, si **calatorul/reprezentantul calatorului**,

domnul/doamna _____ domiciliat/domiciliata in _____,

telefon _____ posesor/posesoare al/a BI/CI seria ____ nr _____ eliberat/eliberata de _____ la data de _____ au convenit la incheierea prezentului contract

I. Obiectul contractului il constituie vanzarea de catre Agentie a pachetului de servicii calatorice inscrise in voucher, bilet de odihna si tratament, bilet de excursie , anexat la prezentul contract, si eliberarea documentelor de plata.

II. Pretul

1. Pretul contractului este _____ LEI/EUR si cuprinde costul serviciilor calatorice efective, comisionul Agentiei si T.V.A.
Plata se va face pana la data de _____. Avansul este _____ LEI/EUR si se achita pana la data de _____.

III. Drepturile si obligatiile Agentiei

1. In cazul in care Agentia este nevoita sa modifice una dintre prevederile esentiale ale contractului, are obligatia sa informeze calatorul cu cel putin 15 zile inainte de data plecarii.

2. Agentia poate sa modifice pretul contractului, in sensul majorarii sau micșorarii, dupa caz, numai daca modificarea are loc ca urmare a variatiilor costurilor de transport, ale redeventelor si ale taxelor aferente serviciilor de aterizare, debarcare/imbarcare in porturi si aeroporturi si ale taxelor de calator ori ale cursurilor de schimb valutar aferente pachetului de servicii calatorice contractat.

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

a) sa ofere calatorului alternative corespunzatoare in vederea continuarii calatoriei calatorice fara majorarea pretului, respectiv serviciile calatorice oferite sa fie de aceeasi calitate si cantitate;

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

c) in cazul in care nu pot fi oferite calatorului alternative corespunzatoare sau acesta nu le accepta din motive intemeiate, sa asigure fara costuri suplimentare transportul retur al calatorului la locul de plecare ori in alt loc agreat de acesta si, dupa caz, despagubirea pentru serviciile neprestate.

d) Daca pentru efectuarea calatoriei este necesara indeplinirea de catre calator a unor formalitati suplimentare (de ex. calatoria impreuna cu minori, situatia in care numele calatorului 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 www.politiadefrontiera.ro. De asemenea , daca tara de destinatie impune obligativitatea efectuarii unor teste PCR pentru virusuri (SARS COV 2, sau alt tip de virus) sau obligativitatea de vaccinare, acestea din urma cad in responsabilitatea calatorului si nu obliga agentia de turism la vreo despagubire sau anulare gratuita a rezervarii.

e) In cazul in care o singura persoana angajeaza servicii pentru un numar mai mare de calatori, conditiile contractului se extind in mod automat asupra intregului grup pentru care s-au achitat serviciile.

4. 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 calatorului;

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 (modificari de orar sau de itinerar, intarzieri in traficul mijloacelor de transport etc.).

5. Agentia are obligatia sa furnizeze in scris calatorului, in termen de 7 zile inainte de data plecarii, urmatoarele informatii:

- a) orarele, locurile escalelor si legaturile, precum si, dupa caz, locul ce urmeaza sa fie ocupat de calator in fiecare dintre mijloacele de transport incluse in contract;
- b) denumirea, sediul/adresa, numerele de telefon si de fax ale reprezentantei locale a organizatorului si/sau a detailistului ori, in lipsa acesteia, un numar de apel de urgenta care sa ii permita contractarea organizatorului si/sau a detailistului;
- c) pentru calatoriile minorilor neinsotiti de parinti, informatii care sa permita parintilor stabilirea unui contact direct cu copilul sau cu responsabilul de la locul cazarii copilului.

6. Agentia respecta prevederile legii 677/2001 pentru protectia persoanelor cu privire la prelucrarea datelor cu caracter personal si libera circulatie a acestor date ; persoanele carora li se prelucreaza datele trebuie sa fie informate .

IV. Drepturile si obligatiile calatorului

1. In cazul in care calatorul nu poate sa participe la calatoria calatorica, acesta poate sa cesioneze contractul unei terte persoane care indeplineste toate conditiile aplicabile pachetului de servicii calatorice contractat, cu obligatia de a anunta in scris Agentia cu cel putin 5 zile inaintea datei de plecare. In acest caz Agentia reziliaza contractul cu calatorul care cesioneaza contractul si incheie un alt contract cu noul calator. Pentru calatoriile individuale, in cazul in care mijlocul de transport este avionul, transferul poate fi efectuat numai daca exista posibilitatea transferarii locului de zbor. Calatorul 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. Pachetele "early booking" nu pot fi cesionate.

2. In cazul sejururilor de odihna si/sau de tratament, calatorul are obligatia sa respecte programul de acordare a serviciilor in Romania, respectiv: in statiunile de pe litoral, cazarea se face la ora 18,00 a zilei de intrare si se termina la ora 12,00 a zilei inscrise pe voucher ori pe biletul de odihna si/sau de tratament; in statiunile din tara, altele decat cele de pe litoral, cazarea se face incepand cu ora 12,00 a zilei de intrare si se termina cel tarziu la ora 12,00 a zilei urmatoare celei inscrise pe bilet.

3. In cazul in care preturile stabilite in contract sunt majorate cu peste 10%, calatorul poate rezilia contractul, avand dreptul la rambursarea de catre Agentie a sumelor platite.

4.1. Calatorul este obligat sa comunice Agentiei, in termen de 5 zile calendaristice de la primirea instiintarii prevazute la cap. III pct. 1, hotararea sa de a opta pentru:

- a) rezilierea contractului fara plata penalitatilor; sau
- b) acceptarea noilor conditii ale contractului.

4.2. In cazul in care calatorul reziliaza contractul sau Agentia anuleaza calatoria calatorica inaintea datei de plecare, calatorul are dreptul: a) sa accepte la acelasi pret un alt pachet de servicii calatorice de calitate echivalenta sau superioara, propus de Agentie;

b) sa accepte un pachet de servicii calatorice de calitate inferioara, propus de Agentie, cu rambursarea imediata a diferentei de pret; c) sa i se ramburseze imediat toate sumele achitate in virtutea contractului.

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

- a) anularea s-a facut datorita nerealizarii numarului minim de persoane mentionat in contract, iar Agentia a informat in scris calatorul 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 suprarezervarile, caz in care responsabilitatea revine companiei aeriene);
- c) anularea s-a facut din vina calatorului.

5. Calatorul are dreptul sa rezilieze in orice moment, in tot sau in parte, contractul, iar in cazul in care rezilierea ii este imputabila, este obligat sa despagubeasca Agentia pentru prejudiciul creat acesteia, cu exceptia cazurilor de forta majora definite conform legii.

Daca calatorul solicita schimbarea hotelului, structurii camerelor sau a oricarora dintre servicii, aceasta echivaleaza cu rezilierea



Tourismology

Agentia de turism **Seven Colours**
BRASOV, Bd. Grivitei 67
tel. **0766 234 236**/fax: **0268 42 77 66**
CUI: 24565894, J08/2651/2008
Licenta de turism nr: 1434 / 12.03.2019

contractului, cu aplicarea penalitatilor legale la momentul respectiv, si incheierea unui nou contract.

6. Calatorul 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.

7. Calatorul este obligat sa prezinte la receptia unitatii hoteliere actele sale de identitate, precum si documentul de calatorie eliberat (voucher, bilet de odihna si/sau de tratament), in vederea acordarii serviciilor calatorice.

V. Renuntari, penalizari, despagubiri

1. In cazul in care calatorul renunta din vina sa la pachetul de servicii calatorice care face obiectul prezentului contract, el datoreaza Agentiei penalizari dupa cum urmeaza:

a) *Pentru excursii externe:*

- 30 % din pretul pachetului de servicii, daca renuntarea se face cu mai mult de 30 de zile calendaristice inainte de data plecarii;
- 50 % din pretul pachetului de servicii, daca renuntarea se face in intervalul 16 - 30 de zile calendaristice inainte de data plecarii;
- 100 % din pretul pachetului de servicii, daca renuntarea se face intr-un interval mai mic de 16 zile calendaristice inainte de data plecarii, sau pentru neprezentarea la program:

b) *Pentru biletele de odihna si tratament:*

In cazul biletelor de odihna si tratament, pentru retragerea din vina calatorului se aplica urmatoarele penalizari:

- daca cererea de restituire se depune in orice moment dupa achitarea avansului sau a contravalorii sejurului, pâna cel târziu cu 10 zile inaintea inceperii sejurului, penalizarea este egala cu contravaloarea comisionului agentiei;
- daca cererea de restituire se depune intr-un interval mai mic de 10 zile inainte de data inceperii sejurului, sau daca calatorul nu se prezinta in statiune la data inscrisa pe bilet, penalizarea va fi egala cu contravaloarea comisionului agentiei plus contravaloarea primei nopti de cazare;

c) *In cazul rezervarilor „early booking“:*

- 100 % din pretul pachetului de servicii indiferent de momentul renuntarii dupa efectuarea comenzii

2. 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, penalizarile fiind conform clauzelor de renuntare stipulate in contractele incheiate cu acestea.

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

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

5. Penalizarile echivalente cu pretul contractului se aplica si in cazul in care calatorul nu ajunge la timp la aeroport sau la locul de plecare, daca nu poate pleca in calatorie pentru ca nu are actele in regula sau daca este intors de la granita de catre politia de frontiera.

6. Calatorul trebuie sa depuna in scris cererea de renuntare la pachetul de servicii calatorice, cu numar de inregistrare la Agentia la care a achitat serviciile. In caz contrar, cererea de renuntare nu este luata in considerare.

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

VI. Reclamatii

1. In cazul in care calatorul este nemulțumit de serviciile calatorice primite, acesta are obligatia de a intocmi o sesizare in scris, clar si explicit, cu privire la deficientele constatate la fata locului, legate de realizarea pachetului de servicii calatorice contractat, ce se va transmite prompt atat Agentiei, cat si prestatorului de servicii calatorice (conducerii hotelului, restaurantului).

2. Atat Agentia, cat si prestatorul de servicii calatorice vor actiona imediat pentru solutionarea sesizarii. In cazul in care sesizarea nu este solutionata sau este solutionata partial, calatorul va depune la sediul Agentiei o reclamatie in scris, in termen de maximum 15 zile calendaristice de la incheierea calatoriei, Agentia urmand ca, in termen de 20 zile calendaristice, sa comunice calatorului despagubirile care i se cuvin.



Tourismology

Agentia de turism **Seven Colours**
BRASOV, Bd. Grivitei 67
tel. **0766 234 236**/fax: **0268 42 77 66**
CUI: 24565894, J08/2651/2008
Licenta de turism nr: 1434 / 12.03.2019

VII. Asigurari - Calatorul este asigurat pentru rambursarea cheltuielilor de repatriere si/ sau a sumelor achitate de el in cazul insolabilitatii sau falimentului Agentiei organizatoare SC SEVEN COLOURS SRL, CUI 24565894, J08/2651/2008, in contul careia este vandut pachetul de servicii, conform OG 2/2018 privind pachetele de servicii de calatorie si serviciile de calatorie asociate, la OMNIASIG, Polita Asigurare Seria I Nr. 53394/25.03.2021, perioada valabilitate 25.03.2021-24.03.2022 . Adresa asiguratorului: Aleea Alexandru nr 51 Sector 1 Bucuresti, telefon +4 021.405.7420; fax +4 021.3114490, email: office@omniasig.ro.

Agentia recomanda incheierea unei asigurari storno pentru a acoperi eventualele penalitati de anulare. Asigurarea se va incheia o data cu contractul si plata avansului serviciului calatoric si este valabila de la data incheierii si pana in ziua plecarii - pentru conditii si detalii a se vedea www.mondial-assistance.ro. In cazul in care asiguratul nu efectueaza repatrierea calatorului, calatorul are obligatia de a anunta imediat asiguratorul prin telefon, fax sau e-mail. In aceasta situatie asiguratorul nu are obligatia de a achita imediat contravaloarea cheltuielilor de repatriere, ci de a o rambursa dupa intoarcerea calatorului in Romania, in conditiile prezentei polite de asigurare. In cazul in care calatorul solicita de la asigurat rambursarea sumelor achitate si/sau a cheltuielilor de repatriere, acesta trebuie sa trimita documentele justificative catre asigurat prin scrisoare recomandata cu confirmare de primire. Calatorul are obligatia sa pastreze fotocopiile de pe respectivele documente justificative. Calatorul poate solicita asiguratorului rambursarea sumelor achitate si/sau a cheltuielilor de repatriere, in termen de 15 (cincisprezece) zile calendaristice de la data incheierii derularii pachetului de servicii calatorice sau de la data repatrierii. Calatorul are obligatia de a notifica asiguratorului, prin scrisoare recomandata cu confirmare de primire, in legatura cu solicitarea adresata asiguratorului privind rambursarea sumelor achitate si/sau a cheltuielilor de repatriere, in termen de 5 (cinci) zile calendaristice de la data confirmarii de primire prevazute mai sus. In cazul in care, in termen de 15 (cincisprezece) zile calendaristice de la data confirmarii de primire a documentelor justificative de catre asigurat, calatorul nu a primit sumele solicitate de la asigurat, are loc evenimentul asigurat. In termen de 10 (zece) zile calendaristice de la data producerii evenimentului asigurat calatorul are obligatia de a transmite asiguratorului, prin scrisoare recomandata cu confirmare de primire, cererea de despagubire insozita de documentele justificative: a) contractul de comercializare a pachetului de servicii calatorice; b) confirmarile de primire precizate mai sus; c) fotocopiile de pe documentele de plata a avansului, in cazul cererilor de rambursare a sumelor achitate de calator; d) fotocopiile de pe documentele de transport si cazare, in cazul cererilor de rambursare a cheltuielilor de repatriere. Despagubirea nu poate depasi suma achitata de calator in contractul de comercializare a pachetului de servicii calatorice, precum si sumele necesare repatrierii acestuia. Din despagubire se scade fransiza mentionata pe polita, daca este cazul. Despagubirea va fi platita in termen de 30 (treizeci) de zile calendaristice de la data primirii de catre asigurat a documentelor justificative de la calator. In cazul in care dupa plata despagubirii asiguratul plateste debitul catre calator, calatorul are obligatia de a restitui asiguratorului despagubirea primita, in termen de 5 (cinci) zile lucratoare de la data primirii de la asigurat a sumelor reprezentand debitul. Agentia recomanda si incheierea unei polite storno pentru a acoperi eventualele penalitati de anulare din motive de forta majora, precum si a unor polite facultative pentru asistenta in caz de boala, accidente si altele asemenea, contract de asigurare pentru bagaje, etc

VIII. Documentele contractului se constituie ca anexa la acesta si sunt urmatoarele:

- Bonul de comanda - Anexa 1
- Voucherul, biletul de odihna-tratament, biletul de excursie, dupa caz;
- Programul calatoric, in cazul actiunilor calatorice.

IX. Dispozitii finale

- Prezentul contract a fost incheiat in doua exemplare, cate unul pentru fiecare parte.
- Comercializarea pachetelor de servicii calatorice se va face in conformitate cu prevederile prezentului contract si cu respectarea prevederilor Ordonantei Guvernului nr. 2 / 2018 privind activitatea de comercializare a pachetelor de servicii calatorice,
- Contractul poate fi prezentat si sub forma unui catalog, pliant sau alt inscris, daca calatorul este informat despre aceasta si daca documentul contine informatiile prevazute de art. 10 alin. (2) din Ordonanta Guvernului nr. 107/1999, aprobata cu modificari si completari prin Legea nr. 631/2001, cu modificarile ulterioare.

S.C. SEVEN COLOURS BRASOV

Calator,

Numele: ROTARU

Numele:.....

Prenumele: ALINA DIANA

Prenumele:

Stampila si semnatura

Semnatura



Anexa 1 BONUL DE COMANDA

la contractul / comanda Nr _____ din _____

Serviciu	Calatori	Locuri	Valoare Lei	Valoare Euro

1. **Destinatia:**
2. **Perioada:**
3. **Mijloc de transport:**

Categoria mijlocului de transport sau compania aeriana

Ora si locul de plecare:

Ora si locul de sosire:

4. **Tipul si categoria structurii de primire:**
5. **Servicii de masa**
6. **Programul calatoric solicitat:**
7. **Numele complete si datele de nastere ale participantilor la excursie:**
8. **Servicii incluse**
9. **Scadente plata:**
10. **Informatii generale privind regimul vizei:**
11. **Alte solicitari speciale:**

Agentia: SEVEN COLOURS, BRASOV, Bd. Grivitei 67 tel. 0766 234 236/fax: 0268 42 77 66

In cazul in care calatorul nu primeste confirmarea scrisa a rezervarii in cel mult 60 de zile de la data semnarii bonului de comanda, se considera ca voiajul nu a fost rezervat si are dreptul la rambursarea imediata a sumelor platite (inclusiv comisionul agentiei).

Calator / reprezentant calator _____ declar pe propria raspundere ca reprezinta cu puteri depline in conditiile prezentului contract calatoriile inscrise in Anexa Nr.1 - bonul de comanda la contract si semneaza prezentul atat in numele meu cat si in numele acestora.

Am primit un exemplar din contract si din bonul de comanda.

Agentia,

Denumirea SEVEN COLOURS
Reprezentantul Rotaru Alina Diana

Calator,

