

CONTRACT DE COMERCIALIZARE A PACHETELOR DESERVICII TURISTICE

NR. \_\_\_\_ DIN \_\_\_\_

**PĂRȚILE CONTRACTANTE**

**1.1. AGENȚIA INTERMEDIARĂ:**

CROCUS TOURS SRL, **Sediu:** București, Sector 1, Intrarea Gheorghe Simionescu nr. 19, ap. B26, **Nr. înmatriculare Registrul Comerțului:** J40/18958/2023, **CUI:** 48916879, **Cont bancar (IBAN):** RO70BTRLRONCRT0CQ9251701 (RON), RO17BTRLEURCRT0CQ9251701 (EUR) deschis la BANCA TRAVSILVANIA, **Licență de turism:** nr. 3015 din 09.05.2024, **Contact:** office@crocustours.ro, site: <https://crocustours.ro>, tel: +40731114580

denumită în continuare **Agenția**.

**1.2. ORGANIZATORUL:**

- **Denumire:** [Denumire Organizator]
- **Sediu:** [Adresa Organizator]
- **Nr. înmatriculare Registrul Comerțului:** [Număr Înregistrare]
- **Cod de înregistrare fiscală (CUI/CIF):** [Cod Fiscal]
- **Licență de turism:** nr. [Număr Licență]
- **Poliță de asigurare:** [Nume Asigurator], nr. [Număr Poliță], valabilă până la [Data]

denumit în continuare **Organizatorul**.

**1.3. TURISTUL/REPREZENTANTUL TURISTULUI:**

- Nume/Prenume: \_\_\_\_\_
- Telefon: \_\_\_\_\_
- CNP: \_\_\_\_\_
- Act de Identitate: \_\_\_\_\_
- Email: \_\_\_\_\_
- Adresa: \_\_\_\_\_

denumit în continuare **Turistul**.

**I. OBIECTUL CONTRACTULUI**

**1.1.** Obiectul contractului îl constituie **intermedierea**, de către Agenție, a pachetului de servicii turistice organizat și vândut de Organizator, detaliat în Anexa 1 la prezentul contract și înscris în voucherul/biletul de odihnă/tratament/excursie.

**II. ÎNCHEIEREA CONTRACTULUI**

**2.1.** Contractul se consideră încheiat în momentul semnării lui de către ambele părți, sau prin acceptarea de către Turist a ofertei Agenției, inclusiv în cazul rezervărilor efectuate la distanță (telefonic, online etc.).

2.2. Agenția are obligația de a transmite Turistului confirmarea rezervării în termen de cel mult 60 de zile calendaristice de la data semnării bonului de comandă sau a acceptării ofertei. Confirmarea va fi transmisă prin e-mail sau alt mijloc de comunicare agreat de părți.

2.3. În cazul în care rezervarea nu poate fi confirmată în termenul prevăzut la punctul 2.2, Agenția va informa Turistul și îi va oferi alternative sau rambursarea integrală a sumelor plătite.

2.4. Prezentul contract, împreună cu anexele sale, reprezintă întregul acord între părți și înlocuiește orice înțelegeri anterioare, verbale sau scrise.

2.5. Informațiile și imaginile din cataloage, broșuri, website-ul Agenției sau alte materiale promoționale au caracter orientativ și nu reprezintă o garanție a serviciilor oferite.

2.6. Contractul își încetează efectele la data finalizării călătoriei turistice.

### III. PREȚUL CONTRACTULUI ȘI MODALITĂȚI DE PLATĂ

#### 3.1. Prețul contractului:

Prețul pachetului de servicii turistice este de [Suma] EUR

Dacă prețul nu este specificat în prezentul contract, atunci acesta este specificat în bonul de comandă (dacă există), alte documente de călătorie, cataloage, pliante, alte înscrisuri puse la dispoziție turistului, site-ul agenției, alte mijloace de comunicare electronică și/sau pe factură.

#### 3.2. Modalități de plată:

- **Avans:** \_\_\_\_\_ EUR, plătitibil până la data de \_\_\_\_\_.
- **Rate:**
  - Rata 1: \_\_\_\_\_ EUR, plătitibilă până la data de \_\_\_\_\_.
  - Rata 2: \_\_\_\_\_ EUR, plătitibilă până la data de \_\_\_\_\_.
  - [... și așa mai departe, dacă sunt mai multe rate]
- **Sold:** \_\_\_\_\_ EUR, plătitibil până la data de \_\_\_\_\_.

#### 3.3. Modalități de plată acceptate:

- Transfer bancar (în conturile Agenției):
  - **IBAN RON:** RO70BTRLRONCRT0CQ9251701 (Banca Transilvania)
  - **IBAN EUR:** RO17BTRLEURCRT0CQ9251701 (Banca Transilvania)
- Card (online)
- În cont Revolut Business

#### 3.4. Penalizări pentru neplata la termen:

În cazul neachitării ratelor sau a soldului la termenele stabilite, se va aplica o penalizare de 0,3% pe zi din suma restantă, dacă Organizatorul nu optează pentru rezilierea contractului.

#### 3.5. Oferte Early Booking:

Pentru pachetele de servicii turistice contractate în regim Early Booking, reducerea se aplică doar la serviciile de cazare. Orice modificare ulterioară a rezervării poate duce la pierderea reducerii și

recalcularea prețului conform ofertei standard. Nerespectarea termenelor de plată la rezervările Early Booking duce la pierderea reducerii și recalcularea prețului conform ofertei standard.

### 3.6. Plata serviciilor turistice externe:

Plata serviciilor turistice externe aferente contractului se poate efectua într-o singură monedă, în valuta specificată în contract sau în RON la cursul BNR din ziua plății + 2%.

## IV. DREPTURILE ȘI OBLIGAȚIILE AGENȚIEI

### 4.1. Informarea Turistului:

Agenția are obligația de a furniza Turistului, înainte de încheierea contractului, informații clare, complete și corecte cu privire la:

- Pachetul de servicii turistice (destinație, perioadă, itinerariu, mijloace de transport, categorie și tip de cazare, mese incluse, vizite și excursii incluse, alte servicii incluse)
- Datele de identificare ale Organizatorului (denumire, sediu, licență de turism, poliță de asigurare)
- Prețul total al pachetului, inclusiv toate taxele și comisioanele
- Modalitățile și termenele de plată
- Numărul minim de persoane necesar pentru realizarea pachetului
- Condițiile de anulare și modificare a contractului
- Formalitățile necesare călătoriei (pașaport, vize, vaccinuri)
- Alte informații relevante pentru călătorie

### 4.2. Documente de călătorie:

Agenția are obligația de a înmâna Turistului, în timp util înainte de plecare, toate documentele de călătorie necesare (vouchere, bilete de avion/autocar, asigurări, etc.).

### 4.3. Asistență și informare:

- Agenția va informa Turistul cu privire la orice modificare a pachetului de servicii turistice, inclusiv în caz de modificare a orarului de zbor, a companiei aeriene sau a hotelului.
- Agenția va furniza Turistului, cu cel puțin 2 zile înainte de plecare, informații detaliate despre orarul și locurile de îmbarcare/debarcare, escale, legături, numele și datele de contact ale reprezentanților locali ai Organizatorului, precum și un număr de telefon de urgență.
- Agenția va acorda asistență Turistului în cazul apariției unor situații neprevăzute sau dificultăți în timpul călătoriei, în limita posibilităților și a responsabilităților sale.

### 4.4. Modificarea prețului:

Agenția poate modifica prețul pachetului de servicii turistice doar în următoarele situații:

- Modificarea costurilor de transport (carburant, taxe de aeroport)
- Modificarea taxelor sau comisioanelor impuse de terți (taxe de viză, taxe de stațiune)
- Modificarea cursului de schimb valutar relevant pentru pachet

Modificarea prețului se va face cu cel puțin 20 de zile înainte de data plecării și va fi însoțită de o explicație detaliată a motivelor și a modului de calcul.

#### 4.5. Limitarea răspunderii Agenției:

Agenția nu este răspunzătoare pentru neîndeplinirea sau îndeplinirea defectuoasă a serviciilor turistice contractate, acestea fiind în responsabilitatea exclusivă a Organizatorului. Agenția nu răspunde pentru daunele directe sau indirecte suferite de Turist ca urmare a neîndeplinirii sau îndeplinirii defectuoase a serviciilor, cu excepția cazurilor în care Agenția a acționat cu neglijență sau rea-credință în îndeplinirea obligațiilor sale de intermediere.

#### 4.6. Forța majoră:

Niciuna dintre părți nu va fi răspunzătoare pentru neîndeplinirea obligațiilor contractuale în caz de forță majoră (evenimente imprevizibile și inevitabile, precum dezastre naturale, războaie, acte de terorism, pandemii, etc.).

#### 4.7. Înlocuirea/Upgrade:

- În cazul în care, din motive obiective, Organizatorul este nevoit să înlocuiască un serviciu inclus în pachet (de exemplu, hotelul, compania aeriană), acesta va oferi un serviciu similar sau superior, fără costuri suplimentare pentru Turist.
- În cazul în care Turistul beneficiază de un upgrade gratuit (de exemplu, o cameră de hotel superioară), acesta nu va avea dreptul la despăgubiri sau reduceri de preț.

#### 4.8. Suprarezervare (Overbooking):

În cazul suprarezervării hotelului, Organizatorul va asigura Turistului cazare într-un hotel de aceeași categorie sau superioară, în aceeași zonă sau în apropiere, fără costuri suplimentare. Dacă Turistul este informat despre suprarezervare cu cel puțin 3 zile înainte de plecare, acesta poate alege să accepte alternativa oferită sau să anuleze rezervarea fără penalizări, dar fără dreptul la despăgubiri suplimentare.

#### 4.9. Asistență în caz de dificultate:

Agenția va acorda asistență Turistului în cazul unor situații de dificultate apărute în timpul călătoriei, cum ar fi accidente, îmbolnăviri, pierderea documentelor de călătorie, etc.

#### 4.10. Informații despre țara de destinație:

Agenția va informa Turistul despre condițiile de intrare și ședere în țara de destinație (vize, vaccinuri, etc.), precum și despre orice alerte de călătorie emise de Ministerul Afacerilor Externe. Turistul are responsabilitatea de a verifica aceste informații și de a se asigura că îndeplinește toate condițiile necesare călătoriei.

#### 4.11. Excursii opționale:

Excursiile opționale se pot achiziționa la fața locului, de la reprezentanții locali ai Organizatorului. Agenția nu este responsabilă pentru organizarea și desfășurarea acestor excursii.

#### 4.12. Clasificarea unităților de cazare:

Clasificarea unităților de cazare se face conform standardelor țării de destinație. Eventualele neconcordanțe între clasificarea oficială și așteptările Turistului nu pot fi imputate Agenției.

## V. DREPTURILE ȘI OBLIGAȚIILE TURISTULUI

### 5.1. Cesiunea contractului:

- Turistul poate cesiona contractul unei terțe persoane care îndeplinește toate condițiile aplicabile pachetului de servicii turistice, cu condiția notificării scrise a Agenției cu cel puțin 7 zile înainte de data plecării.
- Cesiunea este permisă doar dacă este acceptată de Organizator și de furnizorii de servicii implicați (de exemplu, compania aeriană în cazul biletelor de avion).
- Atât Turistul, cât și cesionarul sunt responsabili în solidar pentru plata prețului pachetului și a eventualelor costuri suplimentare generate de cesiune.

### 5.2. Modificarea contractului de către Organizator:

- Turistul va fi informat de către Agenție cu privire la orice modificare semnificativă adusă pachetului de servicii turistice de către Organizator (ex: schimbarea datei plecării, a hotelului, a itinerariului).
- În cazul unor modificări minore, Turistul va fi informat, dar acestea nu îi dau dreptul de a rezilia contractul fără penalități.
- În cazul unor modificări semnificative, Turistul are dreptul să:
  - Accepte modificarea
  - Rezilieze contractul fără penalizări și să primească rambursarea integrală a sumelor plătite
  - Opteze pentru un alt pachet de servicii turistice de calitate echivalentă sau superioară, fără costuri suplimentare, sau pentru un pachet de calitate inferioară, cu rambursarea diferenței de preț

### 5.3. Rezilierea contractului de către Turist:

- Turistul poate rezilia contractul în orice moment, înainte de începerea călătoriei, cu plata penalităților stabilite de Organizator și comunicate de Agenție.
- În cazul anulării din motive de forță majoră (dovedite cu documente justificative), Turistul poate solicita rambursarea sumelor plătite, mai puțin eventualele costuri nerecuperabile suportate de Agenție sau de Organizator.

### 5.4. Obligațiile Turistului:

- Să achite integral prețul pachetului de servicii turistice conform termenelor stabilite în contract.
- Să se prezinte la timp în locurile și la orele stabilite pentru plecare și pentru desfășurarea programului turistic.
- Să respecte regulile de conduită impuse de Organizator, de prestatorii de servicii și de legislația locală.
- Să dețină și să prezinte toate documentele necesare călătoriei (pașaport valabil, vize, asigurări medicale, etc.).
- Să informeze Agenția cu privire la orice probleme de sănătate sau nevoi speciale care ar putea afecta desfășurarea călătoriei.
- Să utilizeze serviciile turistice contractate în mod responsabil și să respecte bunurile puse la dispoziție de către prestatorii de servicii.
- Să suporte costurile oricăror servicii suplimentare solicitate și neincluse în pachetul de servicii turistice.

### 5.5. Reclamații:

În cazul în care serviciile turistice nu corespund celor contractate, Turistul are obligația de a informa imediat Agenția și de a depune o reclamație scrisă în termen de 30 de zile de la încheierea călătoriei. Reclamația trebuie să fie însoțită de dovezi care să susțină neconformitățile reclamate (fotografii, rapoarte, etc.).

### 5.6. Alte obligații:

- Turistul este obligat să achite taxele locale (taxa de stațiune, taxa de oraș, etc.) direct la hotel.
- Turistul este responsabil pentru obținerea informațiilor necesare cu privire la formalitățile de călătorie (vize, vaccinuri, etc.) și pentru îndeplinirea acestora.

## VI. RENUNȚĂRI, PENALIZĂRI, DESPĂGUBIRI

### 6.1. Anularea din partea Turistului:

Turistul poate anula contractul în orice moment înainte de începerea călătoriei, cu respectarea următoarelor condiții și penalizări:

- **Anularea cu mai mult de 30 de zile înainte de plecare:** se reține o taxă de 20% din prețul pachetului de servicii turistice sau, în funcție de pachetul contractat, contravaloarea tuturor cheltuielilor de rezervare (emitere bilete, plata serviciilor la sol, taxe de viză, asigurare medicală etc.), existând posibilitatea ca procentul de 20% să fie depășit.
- **Anularea cu 29-21 zile înainte de plecare:** se reține 50% din prețul pachetului de servicii turistice.
- **Anularea cu mai puțin de 20 zile înainte de plecare sau neprezentarea la program:** se reține 100% din prețul pachetului de servicii turistice.

### Rezervările Early Booking/Oferțe Speciale:

- Rezervările cu EarlyBooking nu permit modificare/anulare, penalizare 100%.

### 6.2. Anularea/Modificarea din partea Organizatorului:

- Organizatorul poate anula pachetul de servicii turistice înainte de data plecării în următoarele situații:
  - Forță majoră (evenimente imprevizibile și inevitabile)
  - Nerealizarea numărului minim de participanți (cu notificare prealabilă către Turist, cu cel puțin 20 de zile înainte de plecare în cazul pachetelor de peste 6 zile, 7 zile înainte pentru pachetele între 2 și 6 zile, și 48 de ore înainte pentru pachetele de sub 2 zile)
- În aceste cazuri, Turistul are dreptul la:
  - Rambursarea integrală a sumelor plătite
  - Opțiunea de a alege un alt pachet de servicii turistice de calitate similară sau superioară, fără costuri suplimentare
  - Compensații pentru daune, dacă este cazul

### 6.3. Modificări minore ale contractului:

- Organizatorul poate modifica unilateral contractul înainte de data plecării doar în cazul unor modificări minore care nu afectează semnificativ pachetul de servicii turistice (de exemplu, schimbarea orarului de zbor cu câteva ore).

- În acest caz, Turistul va fi informat despre modificare, dar nu va avea dreptul să anuleze contractul fără penalizări.

#### 6.4. Modificări semnificative ale contractului:

- În cazul unor modificări semnificative (de exemplu, schimbarea destinației, a datei plecării, a categoriei de cazare), Turistul poate opta pentru:
  - Acceptarea modificării
  - Anularea contractului fără penalizări și rambursarea integrală a sumelor plătite
  - Optarea pentru un alt pachet de servicii turistice, cu plata/rambursarea eventualelor diferențe de preț

#### 6.5. Anularea din motive medicale:

- În cazul anulării din motive medicale, Turistul trebuie să prezinte Agenției un certificat medical doveditor.
- În funcție de condițiile Organizatorului și de tipul de asigurare medicală deținută de Turist, acesta poate beneficia de rambursarea parțială sau totală a sumelor plătite.

#### 6.6. Refuzul acordării vizei:

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.

#### 6.7. Alte penalizări:

Penalizări echivalente cu prețul contractului se aplică și în cazul în care Turistul:

- Nu se prezintă la timp la aeroport sau la locul de plecare
- Nu poate călători din cauza unor documente neconforme sau incomplete
- Este refuzat la frontieră din motive care țin de persoana sa

#### 6.8. Rezervări Early Booking:

Rezervările cu Early Booking nu permit modificări sau anulări, iar penalizarea este de 100% din prețul pachetului de servicii turistice.

#### 6.9. Despăgubiri:

În cazul neîndeplinirii sau îndeplinirii defectuoase a serviciilor turistice, Turistul poate solicita despăgubiri de la Organizator, prin intermediul Agenției. Cuantumul despăgubirilor se stabilește în funcție de gravitatea neconformităților și de prejudiciul suferit de Turist.

#### 6.10. Forță majoră:

Agencia și Organizatorul nu sunt responsabili pentru neîndeplinirea obligațiilor contractuale în caz de forță majoră (evenimente imprevizibile și inevitabile, precum dezastre naturale, războaie, acte de terorism, pandemii, etc.).

## VII. RECLAMAȚII

### 7.1. Sesizarea neconformităților:

În cazul în care Turistul constată neconformități în furnizarea serviciilor turistice incluse în pachet, acesta are obligația de a informa **imediat** atât Agenția, cât și Organizatorul sau reprezentantul local al acestuia. Sesizarea va fi făcută în scris (prin e-mail sau formular disponibil la fața locului), va descrie clar și detaliat deficiențele constatate și va fi însoțită, dacă este posibil, de dovezi (fotografii, înregistrări video, etc.).

### 7.2. Soluționarea reclamațiilor:

- Agenția și Organizatorul vor depune toate eforturile pentru a remedia neconformitățile semnalate de Turist în cel mai scurt timp posibil.
- Dacă neconformitățile nu pot fi remediate sau sunt remediate parțial, Turistul poate depune o reclamație scrisă la sediul Agenției, în termen de maxim 30 de zile calendaristice de la data încheierii călătoriei.
- Reclamația va fi însoțită de documentele justificative (contract, voucher, dovezi ale neconformităților).
- Agenția va transmite reclamația către Organizator și va urmări soluționarea acesteia în termen de 30 de zile calendaristice de la primire.
- În cazul în care Organizatorul nu soluționează reclamația sau o soluționează parțial, Turistul poate apela la serviciile de mediere ale Autorității Naționale pentru Protecția Consumatorilor (ANPC) sau se poate adresa instanței de judecată competente.

### 7.3. Date de contact pentru reclamații:

- **Agenția:**
  - Telefon: +40731114580
  - Email: office@crocustours.ro
- **Organizatorul:**
  - [Datele de contact ale Organizatorului]

### 7.4. Limitarea răspunderii Agenției:

Agenția nu este răspunzătoare pentru neconformitățile serviciilor turistice, acestea fiind în responsabilitatea exclusivă a Organizatorului. Agenția își asumă responsabilitatea doar pentru informarea corectă și completă a Turistului și pentru transmiterea reclamațiilor către Organizator.

### 7.5. Publicitate negativă:

Turistul se abține de la a face publicitate negativă Agenției sau Organizatorului înainte de soluționarea reclamației conform procedurii de mai sus. Nerespectarea acestei clauze poate atrage răspunderea Turistului pentru daune morale și materiale.

### 7.6. Litigii:

Litigiile dintre părți vor fi soluționate pe cale amiabilă. În caz contrar, competența revine instanțelor judecătorești române.

## VIII. ASIGURĂRI



### 8.1. Asigurare de insolvență/faliment:

Turistul este asigurat pentru rambursarea cheltuielilor de repatriere și/sau a sumelor achitate în cazul insolvenței sau falimentului Organizatorului, conform prevederilor legale. Polița de asigurare este emisă de către [Numele Asiguratorului] și poate fi consultată pe website-ul Agenției, la adresa [Link către polița de asigurare].

### 8.2. Asigurări facultative:

Agenția recomandă Turistului să încheie următoarele asigurări facultative, pentru o protecție completă în timpul călătoriei:

- **Asigurare storno:** acoperă costurile de anulare a călătoriei din motive justificate (îmbolnăvire, accident, deces în familie, etc.).
- **Asigurare medicală de călătorie:** acoperă cheltuielile medicale și de spitalizare în străinătate, precum și costurile de repatriere în caz de urgență medicală.
- **Asigurare de bagaje:** acoperă pierderea, furtul sau deteriorarea bagajelor în timpul călătoriei.
- **Alte asigurări:** Turistul poate opta și pentru alte tipuri de asigurări, precum asigurarea de accidente, asigurarea de răspundere civilă, etc.

### 8.3. Informare și consiliere:

Agenția va pune la dispoziția Turistului informații detaliate despre asigurările facultative oferite, inclusiv despre condițiile de asigurare, sumele asigurate și riscurile acoperite.

### 8.4. Încheierea asigurărilor:

Turistul poate încheia asigurările facultative direct la Agenție sau la un asigurator de la alegere.

### 8.5. Răspunderea Agenției:

Agenția nu este responsabilă pentru eventualele daune sau prejudicii suferite de Turist ca urmare a neîncheierii sau a nevalabilității asigurărilor facultative.

## IX. PROTECȚIA DATELOR PERSONALE

### 9.1. Colectarea și prelucrarea datelor:

- Agenția colectează și prelucrează datele cu caracter personal ale Turistului (nume, prenume, adresă, număr de telefon, adresă de e-mail, etc.) în scopul rezervării și furnizării serviciilor turistice contractate.
- Datele personale vor fi prelucrate în conformitate cu prevederile Regulamentului General privind Protecția Datelor (GDPR) și ale legislației naționale aplicabile.
- Turistul are dreptul de acces, rectificare, ștergere, restricționare a prelucrării, portabilitate a datelor și dreptul de a se opune prelucrării.

### 9.2. Transmiterea datelor către terți:

- Agenția poate transmite datele personale ale Turistului către Organizator și către alți furnizori de servicii implicați în furnizarea pachetului turistic (hoteluri, companii aeriene, etc.), doar în măsura în care acest lucru este necesar pentru îndeplinirea contractului.

- Agenția se asigură că toți partenerii săi respectă prevederile legale privind protecția datelor personale.

### 9.3. Securitatea datelor:

Agenția ia toate măsurile tehnice și organizatorice necesare pentru a asigura securitatea datelor personale ale Turistului și pentru a preveni accesul neautorizat, utilizarea abuzivă, pierderea sau distrugerea acestora.

## X. DISPOZIȚII FINALE

### 10.1. Legea aplicabilă:

Prezentul contract se supune legii române.

### 10.2. Soluționarea litigiilor:

- Eventualele litigii dintre părți vor fi soluționate pe cale amiabilă.
- În caz contrar, competența revine instanțelor judecătorești române.
- Turistul are dreptul de a apela la platforma europeană de soluționare online a litigiilor (SOL), disponibilă la adresa:

<https://ec.europa.eu/consumers/odr/main/index.cfm?event=main.home.show&lng=RO>

### 10.3. Încheierea contractului:

Prezentul contract se încheie în două exemplare, câte unul pentru fiecare parte, și intră în vigoare la data semnării de către ambele părți.

### 10.4. Anexele contractului:

Fac parte integrantă din prezentul contract următoarele anexe:

- Anexa 1: Detalii privind pachetul de servicii turistice
- Anexa 2: Condiții generale de călătorie ale Organizatorului

## SEMNĂTURI

AGENȚIA:

TURISTUL:

CROCUS TOURS SRL

Nume/Prenume: \_\_\_\_\_

Data: \_\_\_\_\_

Data : \_\_\_\_\_

Ștampila

Semnătură: \_\_\_\_\_