



### III. Obiectul contractului

6. Obiectul contractului îl constituie vânzarea de către Agenție a uneia dintre variantele de servicii turistice prevăzute la cap.I, în schimbul plății pretului.

7. Caracteristicile serviciilor turistice la care se obligă Agenția se află descrise în materialele de prezentare (cataloge, broșuri, pliante, oferte letrice), în cazul ofertei standard și a biletelor de odihnă și/sau de tratament, sau în confirmarea de servicii, în cazul serviciilor la cerere; obligația de informare a turistului este considerată îndeplinită prin înscrierea acestei informații în oricare dintre documentele de călătorie sau documentele fiscale furnizate de Agenție

8. Orice alte servicii turistice neînscrise în materialele de prezentare sau în confirmarea de servicii nu fac obiectul prezentului contract și nu atrag răspunderea Agenției.

9. Servicii contractate

..... / număr de persoane .....

Statusul rezervării / comenzii în momentul încheierii contractului:  confirmată  neconfirmată (în curs de confirmare)

10. contractul se încheie odată cu finalizarea prestării efective a pachetului de servicii turistice înscris în documentele de călătorie.

### IV. Pretul

11. Pretul contractului este ..... și cuprinde costul serviciilor turistice efective, comisionul Agenției și T.V.A.

Pachetul de servicii este organizat de agenția touroperatoare Aerovacante (Societatea Comercială AEROVACANTE SRL) cu sediul social și punct de lucru în București, str. Mantuleasa nr. 31, et. 1, sector 2, societate înregistrată la ORC București sub nr. J40/14212/20.11.2015, Cod Unic de înregistrare 35249170, cod IBAN RO09 BTRL EURC RT03 3078 8701, deschis la Banca Transilvania sucursala Lacul Tei – București, cu Licența de turism categoria TOUR OPERATOR nr. 7500/ 13.01.2016 polita de asigurare la Societatea de Asigurare Generală România Asigurare Reasigurare SA cu sediul în localitatea București, Piața Charles de Gaulle Nr 15, Sector 1, telefon 0213102619, Nr. 8107945P valabilă până la data de 16.12.2017 valoarea acoperită prin asigurare fiind în cuantum de 50.000 USD privind rambursarea cheltuielilor de repatriere și/sau a sumelor achitate de către turiști, afișată pe pagina web a agenției de turism reprezentată.

În situația contractării serviciilor turistice în regim early booking, reducerea este inclusă în pachet. În acest caz, orice modificare a contractului, solicitată de turist, determină anularea rezervării cu penalizări și refacerea acesteia la pretul și condițiile din momentul reinscrierii. De asemenea, nerespectarea condițiilor de plată aplicate rezervărilor tip EB determină modificarea pretului pachetului conform ofertei standard.

12. Pretul este publicat în bonul de comandă, site-ul agenției, pliant, alte mijloace de comunicare, în cadrul ofertei standard a Agenției pentru serviciile din oferta standard și pentru biletele de odihnă și/sau de tratament sau este înscris în confirmarea de servicii, în cazul serviciilor la cerere.

13. Pretul contractului poate fi modificat, în sensul majorării sau micșorării, după caz, numai dacă modificarea are loc ca urmare a variațiilor:

a) costurilor de transport, inclusiv costul carburantului;

b) redevențelor și taxelor aferente serviciilor de aterizare, debarcare/îmbarcare în porturi și aeroporturi și ale taxelor de turist;

c) cursurilor de schimb valutare aferente pachetului de servicii turistice contractat.

14. Preturile stabilite în contract nu pot fi majorate, în nici un caz, în cursul celor 20 de zile calendaristice care preced data plecării.

15. În cazul în care preturile stabilite în contract sunt majorate cu peste 10%, indiferent de motivele majorării, turistul poate rezilia contractul fără nici o obligație față de Agenție, aceasta din urmă având obligația de a rambursa imediat turistului toate sumele aferente călătoriei turistice plătite de acesta, inclusiv comisionul.

### V. Modalități de plată

Modalitățile de plată a pretului contractului sunt:

16. Avansul se plătește după cum urmează:

a) în cazul serviciilor la cerere și a celor din oferta standard, minim 30 % din pretul contractului, astfel cum este prevăzut în bonul de comandă;

b) în cazul biletelor de odihnă și/sau de tratament, avansul reprezintă minimum 10% din pretul contractului.

Avansul este reținut de Agenție cu titlu de penalitate, în situația în care turistul renunță la contract din vina sa, în 60 de zile de la confirmarea

În cazul în care conținutul confirmării de servicii diferă de cel al bonului de comandă sau confirmarea nu s-a făcut în termenul de 60 de zile, Agenția va restitui imediat contravaloarea avansului încasat.

17. Plata finală a pachetului de servicii se face conform esalonării prevăzute în bonul de comandă, în cazul serviciilor la cerere și al serviciilor din oferta standard.

18. În cazul serviciilor comercializate pe baza de bilete de odihnă și/sau de tratament, Agenția aplică sistemul de vânzare în rate, în baza acordului cu turistul.

19. Pentru serviciile prestate în baza prezentului contract, AGENȚIA va emite facturi corespunzătoare. Cu privire la destinațiile și rezervările efectuate în străinătate, factura va fi emisă în valută, plata efectuându-se în aceeași monedă.

### VI. Drepturile și obligațiile Agenției

20. 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. În cazurile prevăzute la art.22 lit. b) și c), informarea se va face în timp util pentru a permite turistului să decidă începerea călătoriei.

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

- a) sa ofere turistului alternative corespunzatoare în vederea continuarii calatoriei turistice, fara majorarea pretului, respectiv serviciile turistice oferite sa fie de aceeași calitate si cantitate;
- b) sa restituie turistului sumele ce reprezinta diferenta dintre serviciile turistice achitate si cele efectiv prestate în timpul calatoriei turistice;
- c) în cazul în care nu pot fi oferite turistului alternative corespunzatoare sau acesta nu le accepta din motive întemeiate, sa asigure fara costuri suplimentare transportul retur al turistului la locul de plecare ori în alt loc agreeat de acesta si, dupa caz, despagubirea pentru serviciile neprestate.

22. Agentia este raspunzatoare pentru buna executare a obligatiilor asumate prin contract, inclusiv în situatia în care aceste obligatii trebuiau îndeplinite de catre o alta agentie de turism sau de catre alti prestatori de servicii, cu exceptia urmatoarelor cazuri:

- a) când neîndeplinirea sau îndeplinirea defectuoasa a obligatiilor asumate prin contract se datoreaza turistului;
- b) când neîndeplinirea obligatiilor se datoreaza unor cauze de forta majora sau a unor imprejurari pe care nici Agentia, nici prestatorul de servicii nu le puteau prevedea sau evita (modificari de orar sau itinerar, intarzieri în traficul mijl de transport, defectarea mijlocului de transport, accident, blocaje, lucrări sau reparații pe drumurile publice), neîndeplinirea grupului minim ca urmare a unor renunțări de ultimă oră sau a neobținerii vizelor pentru toți participanții etc). Agentia nu este răspunzătoare pentru prejudiciile cauzate turistului ca urmare a întârzierilor curselor (inclusiv charter), a pierderii de bagaje și a altor împrejurări care revin exclusiv în sarcina transportatorului în temeiul actelor normative specifice
- c) când neîndeplinirea obligatiilor se datorează unui terț care nu are legătură cu furnizarea serviciilor prevăzute în contract, iar cauzele care au determinat neîndeplinirea obligatiilor au un caracter imprevizibil și inevitabil. În situatia în care neexecutarea obligatiilor contractuale se datoreaza agentiei de turism organizatoare, Agentia are dreptul sa cheme în garantie agentia de turism organizatoare pentru plata despagubirilor datorate turistului.

23. Agentia are obligatia sa acorde prompt asistență turistului aflat în dificultate, în cazul situatiilor de forță majoră sau al unui eveniment pe care nici agentia de turism, nici furnizorul sau prestatorul de servicii, cu tot efortul depus, nu îl puteau prevedea sau evita si sa furnizeze în scris( prin orice modalitate care permite confirmarea ) turistului, în termen de 4 zile înainte de data plecarii, urmatoarele informatii:

- a) orarele, locurile escalelor si legaturile, precum si, dupa caz, locul ce urmeaza sa fie ocupat de turist în fiecare dintre mijloacele de transport incluse în contract;
- b) denumirea, sediul/adresa, numerele de telefon si de fax ale reprezentantei locale a organizatorului si/sau a detailistului ori, în lipsa acesteia, cele ale autoritatilor locale care pot ajuta turistul în caz de nevoie; în cazul în care aceste reprezentante sau autoritati locale nu exista, turistul trebuie sa dispuna de un numar de apel de urgenta sau de orice alta informatie care sa îi permita contactarea organizatorului si/sau a detailistului;
- c) pentru calatoriile minorilor neînsoțiti de parinti, informatii care sa permita stabilirea unui contact direct cu copilul sau cu responsabilul de la locul cazarii copilului;
- d) posibilitatea semnarii unui contract de asigurare facultativa, care sa acopere taxele de transfer al turistului, sau a unui contract de asistenta, care sa acopere taxele de repatriere în caz de accidentare ori de boala.
- e) obligatiile turistului prevăzute la pct. 5.10, 5.11 și 5.13.

#### VII. Drepturile si obligatiile turistului

24. În cazul în care turistul nu poate sa participe la calatoria turistica, indiferent de motive, acesta poate sa cesioneze contractul unei terte persoane care îndeplineste toate conditiile prevazute în pachetul de servicii turistice contractat, cu obligatia de a anunta Agentia cu cel puțin 5 zile înainte de data plecarii.

Turistul care cedeaza pachetul sau de servicii, precum si cesionarul sunt responsabili în mod solidar la plata pretului calatoriei si a eventualelor costuri suplimentare aparute cu ocazia acestei cedari. Responsabilitatea incheierii contractului de cesiune revine în sarcina cedentului sau cesionarului, niciodata în sarcina Agentiei.

25. În cazul în care preturile stabilite în contract sunt majorate cu peste 10%, turistul poate rezilia contractul, având dreptul la rambursarea de catre Agentie a sumelor platite( inclusiv comisionului ).

26. Turistul este obligat sa comunice Agentiei, în termen de 5 zile calendaristice de la primirea înștiintării prevazute la art.20 hotarârea sa de a opta pentru:

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

În cazul în care turistul decide sa participe la calatoria asupra careia s-au operat modificari în conditiile art.20 se considera ca toate modificarile au fost acceptate si turistul nu poate solicita despagubiri ulterioare datorate ,modificarilor de acest tip

27. În cazul în care turistul reziliaza contractul în temeiul art.26 lit a sau Agentia anuleaza calatoria turistica înaintea datei de plecare, turistul are dreptul:

- a) sa accepte la acelasi pret un alt pachet de servicii turistice de calitate echivalenta sau superioara, propus de Agentie;
- b) sa accepte un pachet de servicii turistice de calitate inferioara, propus de Agentie, cu rambursarea imediata a diferentei de pret;
- c) sa i se ramburseze imediat toate sumele achitate în virtutea contractului.

28. În toate cazurile mentionate la art. 27 turistul are dreptul sa solicite Agentiei si o despagubire pentru neîndeplinirea prevederilor contractului initial, cuantificata de catre parti amiabil sau de catre instante, cu exceptia cazurilor în care:

- a) anularea s-a facut datorita nerealizării numarului minim de persoane mentionat în contract, iar Agentia a informat turistul în scris, în termenul mentionat în contract, termen care nu poate fi mai mic de 15 zile calendaristice premergatoare datei plecării;
- b) anularea s-a datorat unui caz de forta majora (circumstante imprevizibile, independente de vointa celui care le invoca si ale caror consecinte nu au putut fi evitate în ciuda oricaror eforturi depuse, în aceasta nefiind incluse suprarezervarile caz care va fi despagubit de catre transportator sau de unitatea de cazare ) sau unor cauze dintre cele prevazute la art.22 lit b;
- c) anularea s-a facut din vina turistului.

29. Turistul are dreptul sa rezilieze în orice moment, în tot sau în parte, contractul, iar în cazul în care rezilierea îi este imputabila, este obligat sa despagubeasca Agentia în temeiul cap.IX pentru prejudiciul creat acesteia, cu exceptia cazurilor de forta majora definite conform legii.Despăgubirea se poate ridica maxim la valoarea pachetului turistic.

29.1 În cazul în care turistul alege să se mute la un alt hotel decât cel contractat inițial și achitat, responsabilitatea financiară a renunțării îi aparține. Agentia va rezolva cerințele turistului în limita posibilităților, eventualele diferențe de preț urmând a fi suportate de către turist.

29.2 Dacă turistul, după achitarea și confirmarea serviciilor, solicită nemotivat schimbarea hotelului, structurii camerelor sau a oricăror dintre servicii, aceasta echivalează cu rezilierea contractului, cu aplicarea penalităților prevăzute la cap. IX, și încheierea unui nou contract.

29.3 În cazul achiziționării unui pachet de servicii turistice având în componență și asigurarea transportului pe cale aeriană, transportatorul aerian, fără a cere acordul agenției de turism care derulează programul turistic, are dreptul de a modifica orele de zbor. Prin urmare, Agenția nu este răspunzătoare pentru decolarea/aterizarea avioanelor la o altă oră decât cea înscrisă în programul turistic. Pentru aceste întârzieri, compania aeriană este obligată să asiste turiștii conform Regulamentului (CE) nr. 261/2004 al Parlamentului European și al Consiliului din 11 februarie 2004 de stabilire a unor norme comune în materie de compensare și de asistență a pasagerilor în eventualitatea refuzului la îmbarcare și anulării sau întârzierii prelungite a zborurilor și de abrogare a Regulamentului (CEE) nr. 295/91, implementat prin Hotărârea Guvernului nr. 1.912/2006. Orice problemă privind operarea zborului și acțiunile adiacente acestuia intră în competența și responsabilitatea transportatorului, biletul de avion reprezentând contractul între pasager și transportator. În cazul acestor pachete de servicii turistice, ziua de plecare și ziua de sosire nu sunt considerate zile turistice, acestea fiind destinate transportului.

29.4 În situația achiziționării unui produs de tip croazieră, linia de croazieră poate modifica, din motive ce țin de siguranța navigării, numărul cabinei și locația acesteia pe punți (o punte inferioară, una superioară, mai spre pupa sau spre prova etc.), doar cu o cabină de aceeași categorie ca cea rezervată inițial, caz în care turistul nu va fi despăgubit în niciun mod având în vedere că este vorba de același tip de cabină ca și cel rezervat.

30. 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.

31. În cazul biletelor de odihnă și/sau de tratament, turistul are obligația de a respecta 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 biletul de odihnă și/sau de tratament; în stațiunile din țară, altele decât cele de pe litoral, cazarea se face începând cu ora 12,00 a zilei de intrare și se termină cel târziu la ora 12,00 a zilei următoare celei înscrise pe bilet.

32. 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.

33. 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 etc) în vederea acordării serviciilor turistice, să pastreze integritatea bunurilor din unitățile de cazare, alimentație publică, mijloace de transport, în caz contrar urmând să suporte contravaloarea pagubelor produse. În cazul bileteelor de tratament, turistul se obligă să prezinte la recepția hotelului biletul de trimitere de la medicul de familie și dovada plății contribuțiilor pentru asigurări sociale la zi.

34. Turistul ia la cunoștință că serviciile pe care le achiziționează la destinație, fără să facă parte din contractual cu agenția, sunt în strictă responsabilitate a prestatorului local, sunt guvernate de legislația țării de destinație iar agenția nu are nici o responsabilitate asupra prestațiilor în cauză.

35. Turistul este obligat ca în termen de maxim 2 zile înainte de data de începere a desfășurării serviciilor contractate să confirme în scris agenției prin fax/mail cu confirmare de primire, că deține în posesie toate documentele și informațiile necesare călătoriei (inclusiv orara îmbarcare, zbor etc.). Dacă pentru efectuarea călătoriei este necesară îndeplinirea de către turist a unor formalități suplimentare (de exemplu, 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. Pentru o informare optimă, Agenția recomandă și consultarea site-ului Poliției de Frontieră. În cazul în care turistul nu își respectă obligația de a se informa cu privire la formalitățile suplimentare necesare în vederea efectuării călătoriei care nu sunt în sarcina Agenției (de exemplu, în cazul călătoriei cu minori, împuternicire din partea părintelui sau reprezentantului legal ce nu îl însoțește sau orice alte documente suplimentare - enumerarea fiind exemplificativă), Agenția este exonerată de orice răspundere în cazul imposibilității efectuării călătoriei.

36. Turistul are obligația de a furniza informații de contact complete și corecte: telefon, fax, adresa de email. Culpă aparține turistului pentru furnizarea de informații de contact incorecte, iar comunicarea se consideră a fi efectuată către datele de contact indicate, chiar dacă acestea erau incorecte și turistul nu a recepționat informațiile emise de Agenție. 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.

## VIII. Asigurari

Condițiile în care turistul va fi despăgubit de către societatea de asigurare sunt:

37. Turistul este asigurat pentru rambursarea cheltuielilor de repatriere și/sau a sumelor achitate de el în cazul insolvenței sau falimentului agenției prin polița de asigurare încheiată la Societatea de Asigurare Generală România Asigurare Reasigurare SA cu sediul în localitatea București, Piața Charles de Gaulle Nr 15, Sector 1, telefon 0213102619, Nr. 8107945P valabilă până la data de 16.12.2017 valoarea acoperită prin asigurare fiind în cuantum de 50.000 USD privind rambursarea cheltuielilor de repatriere și/sau a sumelor achitate de către turiști.

38. În cazul în care Agenția/Agenția Touroperatoare nu efectuează repatrierea turistului, turistul are obligația de a anunța imediat asiguratorul prin telefon, fax sau e-mail. În această situație asiguratorul nu are obligația de a achita imediat contravaloarea cheltuielilor de repatriere, ci de a o rambursa după întoarcerea turistului în România, în condițiile poliței de asigurare.

39. Turistul poate solicita asiguratului rambursarea sumelor achitate și/sau a cheltuielilor de repatriere, în termen de 15 (cincisprezece) zile calendaristice de la data încheierii derulării pachetului de servicii turistice sau de la data repatrierii în baza documentelor justificative transmise către asigurat prin scrisoare recomandată cu confirmare de primire. Turistul are obligația să păstreze fotocopiile de pe respectivele documente justificative.

40. Turistul are obligația de a notifica asiguratorul, prin scrisoare recomandată cu confirmare de primire, solicitarea adresată asiguratului privind rambursarea sumelor achitate și/sau a cheltuielilor de repatriere, în termen de 5 (cinci) zile calendaristice de la data la care Asiguratul a confirmat de primire.

41. Evenimnetul asigurat are loc în condițiile în care turistul nu primește despăgubiri în termen de 15 (cincisprezece) zile de la confirmarea de primire de către asigurat a documentelor justificative.

42. În termen de 10 (zece) zile calendaristice de la data producerii evenimentului asigurat turistul are obligația de a transmite asiguratorului, prin scrisoare recomandată cu confirmare de primire, cererea de despăgubire însoțită de documentele justificative.

43. Despăgubirea nu poate depăși suma achitată de turist în contractul de comercializare a pachetului de servicii turistice, precum și sumele necesare repatrierii acestuia, cu respectarea prevederilor legale.

44. Despăgubirea va fi plătită în termen de 30 (treizeci) de zile calendaristice de la data primirii de către asigurător a documentelor justificative de la turist.

Documentele justificative constau în:

- a) contractul de comercializare a pachetului de servicii turistice;
  - b) confirmările de primire precizate la pct. 39, 40 și 42 din prezentul contract;
  - c) fotocopiile de pe documentele de plată a avansului (chitanțe, ordine de plată etc.), în cazul cererilor de rambursare a sumelor achitate de turist;
  - d) fotocopiile de pe documentele de transport și cazare, în cazul cererilor de rambursare a cheltuielilor de repatriere.
- Societatea de asigurare are dreptul să solicite turistului și alte documente justificative.

45. În cazul în care după plata despăgubirii asiguratul plătește debitul către turist, turistul are obligația de a restitui asigurătorului despăgubirea primită, în termen de 5 (cinci) zile lucrătoare de la data primirii de la asigurat a sumelor reprezentând debitul.

46. 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, asigurare storno pentru acoperirea eventualelor penalități de anulare, Agenția neputând fi responsabilă pentru polițele încheiate prin intermediul acesteia.

#### IX. Renunțări, penalizări, despăgubiri

47. 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:

47.1 în cazul serviciilor turistice externe, penalizările sunt :

- a) 30% din prețul pachetului de servicii, dacă renunțarea se face cu mai mult de 30 de zile calendaristice înainte de data plecării;
- b) 80% din prețul pachetului de servicii, dacă renunțarea se face în intervalul 16-30 de zile înainte de data plecării;
- c) 100% din prețul pachetului de servicii, dacă renunțarea se face într-un interval mai mic de 16 zile înainte de plecare sau pentru neprezentarea la program.
- d) 100% din prețul pachetului de servicii, în cazul în care turistul a achiziționat pachetul de servicii turistice din cadrul programului " Early Booking " ....., indiferent de data la care turistul solicită renunțarea.

47.2 În cazul serviciilor turistice interne, penalizările sunt de:

- a) ..... % din prețul pachetului de servicii, dacă renunțarea se face cu mai mult de ..... zile calendaristice înainte de data începerii sejurului;
- b) ..... % din prețul pachetului de servicii, dacă renunțarea se face într-un interval mai mic de ..... zile calendaristice înainte de data începerii sejurului;
- c) ..... % din prețul pachetului de servicii turistice, în cazul în care turistul a achiziționat pachetul de servicii turistice din cadrul programului special (de exemplu, Early Booking etc.) ....., indiferent de data la care turistul solicită renunțarea.

48. În cazul biletelor de odihnă și/sau de tratament, pentru retragerea din vina turistului se aplică următoarele penalizări:

- a) dacă cererea de restituire se depune în orice moment după achitarea avansului și până cel târziu cu 3 zile înainte de începerea sejurului, penalizarea este egală cu contravaloarea comisionului Agenției cu T.V.A. aferentă;
- b) dacă cererea de restituire se depune într-un interval mai mic de 3 zile înainte de data începerii sejurului sau dacă turistul nu se prezintă în stațiune la data înscrisă în bilet, penalizarea va fi de 100% din pret ori din valoarea încasată până la acea dată de Agenție;
- c) pentru biletele de odihnă și/sau de tratament cumpărate prin organizații sindicale, Agenția va face restituiri numai în baza cererilor de renunțare contrasemnate și stampilate de reprezentantul organizației sindicale.

49. 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.

50. Penalizările echivalente cu cele indicate la art. 47.1 lit c sau 47.2 lit bsau c se aplică și în cazul în care turistul nu ajunge la timp la aeroport sau la locul de plecare, dacă nu poate pleca în calatorie pentru că nu are actele în regulă sau dacă este întors de la granița de către poliția de frontieră, sau din motive ce țin de persoana acestuia.

51. 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.

52. Agenția va acorda despăgubiri în funcție de gradul de nerespectare a obligațiilor din contract. 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 niciunei părți se consideră situații de forță majoră și exonerează de răspundere Agenția. Toate sumele menționate la art.47- 50 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.

53. 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 pt a achita ratele aferente sau restul de plată, contractul se consideră reziliat, iar agenția are dreptul să anuleze rezervările efectuate în beneficiul turistului, cu reținerea penalizărilor prevăzute la art.47

#### X. Reclamații

54. 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 (conducerii hotelului, restaurantului), reprezentantului local al touroperatorului etc ).

Datele de contact ale Agenției:

Telefon: 021.316.73.06

Fax: 021.316.73.03

E-mail: contact@aerovacante.ro

55. Atât Agenția, cât și prestatorul de servicii 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

calatoriei, Agenția urmând ca în termen de 30 zile calendaristice sa comunice turistului despagubirile care i se cuvin în condițiile prezentului contract.

56. Turistul ia act și accepta interdicția de a face publicitate negativă Agenției și serviciilor prestate de aceasta, fără ca procedura de înregistrare și soluționare a reclamațiilor prevăzute în cap X să fi fost îndeplinită. Nerespectarea acestei prevederi da dreptul agenției să solicite instanței despăgubiri corespunzătoare prejudiciului suferit.

XI. Dispoziții finale

57. Prezentul contract a fost încheiat azi \_\_\_\_\_, în două exemplare, câte unul pentru fiecare parte.

58. Comercializarea pachetelor de servicii turistice se va face în conformitate cu prevederile prezentului contract și cu respectarea prevederilor Ordonanței Guvernului nr. 107 /1999 republicată privind activitatea de comercializare a pachetelor de servicii turistice,

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

a) voucherul, biletul de odihnă/tratament, biletul de excursie, bonul de comandă, după caz;

b) programul turistic, în cazul acțiunilor turistice;

c) cataloage/pliante/oferte/alte înscrisuri/etc. ale Agenției puse la dispoziția turistului, în format tipărit sau pe suport electronic.

60. Toate unitățile de cazare, precum și mijloacele de transport sunt clasificate de către organismele abilitate ale țărilor de destinație, conform procedurilor interne și normativelor locale, acolo unde acestea există, care diferă de la o țară la alta și de la un tip de destinație la altul.

61. Turistul declară că Agenția de turism l-a informat complet cu privire la condițiile de comercializare a pachetelor de servicii turistice în conformitate cu prevederile Ordonanței Guvernului nr. 107/1999, republicată. Prin semnarea acestui contract sau prin acceptarea pachetelor de servicii turistice, inclusiv în cazul celor achiziționate la distanță prin mijloace electronice, turistul își exprimă acordul și luarea la cunoștință cu privire la condițiile generale de comercializare a pachetelor de servicii turistice, în conformitate cu oferta agenției de turism.

62. Litigiile apărute între părți se rezolvă pe cale amiabilă, în caz contrar părțile înțeleg să se adreseze instanțelor de judecată competente de la sediul Agenției

63. Contractul va fi interpretat conform legilor din România.

În conformitate cu prevederile art. 1203 C. Civil privind clauzele contractuale neuzuale, părțile declară că au negociat și au acceptat în mod expres conținutul următoarelor articole:

Agenția de turism,

Turistul

Nume și prenume \_\_\_\_\_

Semnatura \_\_\_\_\_

Reprezentant (nume, prenume)

Persoana juridică \_\_\_\_\_

Reprezentată prin \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

Semnatura/Stampila \_\_\_\_\_

Functia \_\_\_\_\_

Semnatura/Stampila \_\_\_\_\_

BON COMANDA

Destinația	Perioada/data plecare/data sosire	Pret
Unitatea de cazare	Categoria	Tipul camerei

Masa	Transport, categorie	Transfer
Alte mentiuni	Nr persoane adulte	Nr copii/varste
Avans cu chitanta nr..... din data de .....		

La semnarea bonului de comanda, clientul va achita agentiei un avans reprezentand o cota de minim 30 % din pretul serviciilor solicitate.

Data limita pentru plata integrala este cu minim 20 de zile inainte de inceperea excursiei. In cazul in care nu s-a efectuat restul de plata la data limita stabilita, Agentia poate anula rezervarea iar avansul achitat nu se mai restituie.

Prezentul bon de comanda capata valoare contractuala intre agentia de turism si client in termen de 3 zile lucratoare de la semnarea lui (termen de confirmare). Exceptie face cazul in care agentia de turism - din cauze obiective - este in imposibilitate de a confirma comanda. In acest caz agentia de turism are obligatia de a-l informa pe turist in termenul mai sus specificat si de a-i restitui integral suma incasata cu titlu de avans. Conditiiile generale de participare la excursie si voucher-ul (biletul de excursie) fac parte integrata a prezentului in scris.

Precizez ca accept in mod irevocabil datele inscrise in acest bon de comanda, precum si conditiile generale de participare la excursie (prevazute in contract) in numele meu, precum si a tuturor persoanelor pentru care am facut prezenta comanda.

Turist