

CONTRACT
de comercializare a pachetelor de servicii turistice
SC VELIMED SRL
Nr. : /

Pachet:

Perioada:

Părțile contractante:

Societatea Comercială SC VELIMED SRL, cu sediul în MEDIAS str. Stephan Ludwig Roth nr.15, CUI RO 7119433, titulară a Licenței de turism nr. 729, tel ; 0269-841835, fax : 0269-845131 reprezentată prin Velicoglo Dumitru Virgil, în calitate de Administrator, denumită în continuare Agenția,

Și Turistul/Reprezentantul turistului

domiciliat/domiciliată în _____

CNP _____, Telefon _____

Email _____

Au convenit la încheierea prezentului contract.

În cazul în care contractul cu turistul se încheie între revânzător și turist în numele și pe seama turoperatorului/organizatorului, în baza unui contract de agenție (mandat cu reprezentare) semnat între turoperator și revânzător, se vor completa următoarele:

Societatea Comercială SC VELIMED SRL, cu sediul în MEDIAS str. Stephan Ludwig Roth nr.15, CUI RO 7119433, titulară a Licenței de turism nr. 729, tel ; 0269-841835, fax : 0269-845131 reprezentată prin Velicoglo Dumitru Virgil, în calitate de organizator, denumită în continuare Agenția, prin mandatar,

Societatea _____ cu sediul în _____, str. _____

nr. _____, număr de înregistrare la registrul comerțului _____, cod de înregistrare fiscală _____,

cont bancar _____,

deschis la _____,

titulară a Licenței de turism nr. _____, pentru Agenția _____,

reprezentată prin _____, în baza contractului de agenție (mandat de reprezentare) nr _____

din data de _____ valabil până la data de _____

Și Turistul/Reprezentantul turistului

domiciliat/domiciliată în _____

CNP _____, Telefon _____

Email _____

Au convenit la încheierea prezentului contract.

I. Obiectul contractului

Il 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 calatorie.

Agentia poate furniza turistului un bon de comanda, in cazul solicitarii unor pachete de servicii turistice care nu fac parte din oferta proprie a agentiei de turism si care necesita confirmarea rezervarii din partea altor prestatori. Daca turistul nu primeste un bon de comanda se presupune ca serviciile solicitate sunt confirmate in momentul solicitarii.

II. Încheierea contractului

1. Contractul ia nastere:

a) in momentul semnării lui de catre turist, in cazul serviciilor

confirmate in momentul solicitării (nu este necesar si nu se completeaza bonul de comanda);

b) in momentul in care serviciile solicitate de catre client au fost confirmate de catre agentie, respectiv clientul ia la cunostinta despre serviciile care i-au fost confirmate si semneaza bonul de comanda.

Pentru procesarea unei rezervari de servicii, agentia poate solicita un avans de pina la 50% din pretul pachetului sau plata integrală a contra valorii pachetului, în funcție de data la care turistul solicită serviciile.

c) in momentul eliberării documentelor de calatorie (bilet de odihna tratament sau voucher) in cazul in care pachetele de servicii turistice fac parte din oferta standard a agentiei de turism sau exista deja confirmarea de rezervare din partea altor prestatori.

2. In cazul in care prezentul contract este pus integral la dispozitia turistului sub forma de catalog, pliant, alte inscrisuri, site-ul Agentiei sau alte mijloace de comunicare electronica (e-mail, fax, etc), obligatia de informare a turistului este considerata indeplinita prin inscrierea acestei informatii in oricare din documentele de calatorie sau documente fiscale furnizate de Agentie, nefiind necesara incheierea in forma scrisa a contractului de comercializare a pachetelor de servicii turistice, respectiv daca prezentul contract prezentat turistului in modalitatile prevazute mai sus contine clauzele de la art. 12 **alin. (2)** din Ordonata Guvernului nr. 107/1999 privind activitatea de comercializare a pachetelor de servicii turistice, republicata.

3. Contractul inceteaza de drept odata cu finalizarea prestării efective a pachetului de servicii turistice inscris in documentele de calatorie.

III. Pretul contractului si modalitati de plata

1. **Pretul contractului este de _____** și cuprinde costul serviciilor turistice efective, comisionul Agenției și T.V.A.

Avansul este de _____

iar plata finala se va face pana la _____

Pretul contractului se compune din costul serviciilor turistice efective, comisionul Agenției și T.V.A. , fiind specificat in bonul de comanda(daca exista) si/sau pe factura.

2. Modalitati de plata

2.1. La încheierea contractului se percepe un avans de min. 30% din pret sau cel prevazut in bonul de comanda. Graficul de plata al serviciilor (rate/transe/avansuri si diferenta) este prevazut in prezentul contract sau in Bonul de comanda (acolo unde acesta este intocmit), care este anexa la si parte integranta a acestui contract.

2.2. Plata finală se va face astfel:

a) pentru serviciile turistice care necesita confirmare din partea prestatorilor, conform bonului de comanda.

b) pentru serviciile turistice interne pana cu cel tarziu 21 zile inainte de data inceperii sejurului.

c) plata finală a serviciilor turistice pentru Crăciun și Revelion se va face cu cel puțin 30 de zile înainte de începerea sejurului.

2.3. Plata serviciilor turistice externe aferente contractului se poate efectua intr-o singura moneda, in valuta specificata in contract sau in Lei la cursul de referinta al **BNR + 1,5%** din ziua emiterii facturii.

2.4. Contravaloarea serviciilor turistice interne se poate achita si cu tichete de vacanta. Plata serviciilor turistice se face respectand prevederile **OUG nr. 8/2009**, a normelor metodologice si anexelor acesteia. In cazul in care turistul renunta la pachetul de servicii turistice achizitionat cu tichete de vacanta, agentia ii poate oferi acestuia un pachet de servicii turistice la o valoare

initiala minus penalizarile aferente sau mai mare celui achiziționat inițial, cu plata diferenței de pret. Conform **OUG 8/2009** în cazul renunțării definitive la pachetul de servicii turistice de către turist, agenția de turism nu poate restitui turistului tichetele de vacanță sau contravaloarea acestora în bani.

2.5. Pachetul de servicii turistice care poate fi achiziționat pe baza tichetelor de vacanță poate cuprinde servicii de cazare (minim și obligatoriu), alimentație publică, transport, tratament balnear, agrement, toate cu locul de desfășurare pe teritoriul României.

2.6. În cazul în care plata serviciilor se face prin virament sau depunere, în conturile bancare ale Agenției, clientul poate opta pentru plata în conturile Agenției deschise la banca BRD, prin virament sau prin depunere directă în conturile agenției:

RO10BRDE330SV82534473300, RON

RO18BRDE330SV82550803300, EURO

IV. Drepturile și obligațiile Agenției

1. În cazul modificării uneia dintre prevederile esențiale ale contractului, agenția are obligația de a informa turistul cu cel puțin 15 zile înainte de data începerii călătoriei, cu excepția cazurilor de la punctul IV.6 literele a și b, când informarea se va face în timp util pentru a permite turistului să decida începerea călătoriei.

2. 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.

3. 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.

4. Agenția poate modifica prețul contractului, în sensul majorării sau micșorării - după caz, aratând totodată modul de calcul al majorărilor sau micșorărilor de pret ale contractului și numai dacă modificarea are loc ca urmare a variațiilor costurilor de transport, a redevențelor și a taxelor aferente serviciilor de aterizare, debarcare/îmbarcare în porturi și aeroporturi, a taxelor de turist, ori a cursurilor de schimb valutar aferente pachetului de servicii turistice contractat. Preturile stabilite în contract nu pot fi majorate, în nici un caz, în cursul celor 20 de zile calendaristice care preced data plecării.

5. 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.

6. 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 prestatorul de servicii nu le puteau prevedea sau evita, inclusiv, dar fără a se limita la: modificarea companiei aeriene, de orar sau de itinerar, întârzieri în traficul mijloacelor 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. Agenția 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 obligațiilor se datorează unui terț care nu are legătură cu furnizarea serviciilor prevăzute în contract, iar cauzele care au determinat neîndeplinirea obligațiilor au un caracter imprevizibil și inevitabil.

7. Agenția are obligația să furnizeze în scris turistului, în termen de 3 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 (mai puțin avion);

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

d) obligațiile turistului prevăzute la pct. V.5., V.6., V.8.

8. Agenția parte în contract este obligată să acorde prompt asistența turistului aflat în dificultate, în cazul situațiilor de forță majoră sau al unui eveniment pe care nici agenția de turism, nici furnizorul sau prestatorul de servicii, cu tot efortul depus, nu îl puteau prevedea sau evita.

V. Drepturile și obligațiile turistului

1. În cazul în care turistul nu poate să participe la călătoria turistică independent de motivele care stau la baza imposibilității de participare, 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 înaintea datei 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.

1.1. Serviciile turistice achitate total sau partial cu tichete de vacanta nu pot fi cesionate în conformitate cu prevederile art.7 al.1 din OUG nr.8/2009 privind acordarea tichetelor de vacanță.

2. In cazul sejururilor de odihna/tratament cu locul de desfasurare în Romania, turistul are obligatia sa respecte programul de acordare a serviciilor în Romania, 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 de ieșire 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 de regulă începând cu ora 14,00 a zilei de intrare și se termină cel târziu la ora 12,00 a zilei de ieșire înscrise pe voucher ori pe biletul de odihnă și/sau de tratament. Eventualele costuri suplimentare generate de neeliberarea spațiilor de cazare pana cel tarziu la orele specificate mai sus cad în sarcina exclusiva a turistului.

3. În cazul în care prețurile stabilite în contract sunt majorate cu peste 10%, turistul poate rezilia contractul, având dreptul la rambursarea de către Agenție a sumelor plătite.

3.1. Turistul este obligat să comunice Agenției, în termen de 5 zile calendaristice de la primirea înștiințării prevăzute la cap. IV pct. 1 sau în timp util înainte de începerea călătoriei în cazul în care se aplica cauzele prevăzute în capitolul IV pct 5 litera b si c, hotărârea sa de a opta pentru:

- rezilierea contractului fără plata penalităților sau
- acceptarea noilor condiții ale contractului.

In cazul în care turistul decide sa participe la calatoria asupra careia s-au operat modificari în condițiile cap IV pct 1 se considera ca toate modificarile au fost acceptate si turistul nu poate solicita despăgubiri ulterioare datorate modificarilor de acest tip.

3.2. În cazul în care turistul reziliază contractul conform cap. V, pct. 3.1. lit. a) din prezentul contract sau Agenția anulează călătoria turistică înainte de plecarea, turistul are dreptul:

- să accepte la același preț un alt pachet de servicii turistice de calitate echivalentă sau superioară, propus de Agenție;
- să accepte un pachet de servicii turistice de calitate inferioară -propus de Agenție, cu rambursarea imediată a diferenței de preț;
- să i se ramburseze imediat toate sumele achitate în virtutea contractului.

d) în cazul în care pachetul de servicii turistice a fost achitat cu tichete de vacanta si turistul nu accepta condițiile pct. a) de la art 3.2 agentia nu va mai putea restitui nici o suma în bani si nici în tichete acestuia, conform prevederilor **OUG 8/2009**.

3.3. În toate cazurile menționate la pct. 3.2 turistul are dreptul să solicite Agenției și o despăgubire pentru neîndeplinirea prevederilor contractului inițial, cu excepția cazurilor în care:

- 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;
- 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 oricărui eforturi depuse, în aceasta nefiind incluse suprarezervările) sau unor cauze dintre cele prevăzute la cap IV pct 6 lit b.

c) anularea s-a făcut din vina turistului.

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

4.1. 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. Agenția va rezolva cerințele turistului în limita posibilităților, eventualele diferențe de preț urmând a fi suportate de către turist.

4.2 Dacă turistul solicită schimbarea hotelului, structurii camerelor sau a oricăror 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. În cazul în care turistul beneficiază de bilete de odihna și tratament, este obligat să prezinte la recepția unității hoteliere bilet de trimitere de la medicul de familie și dovada plății contribuțiilor pentru asigurări sociale, la zi.

7. Turistul ia la cunoștință ca serviciile pe care le achiziționează la destinație, fara ca acestea sa faca parte din contractul cu agentia de turism, sunt în stricta responsabilitate a prestatorului local, sunt guvernate de legislatia tarii de destinație iar agentia de turism nu are nici o responsabilitate asupra presatiilor în cauza.

8. 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.

9. Agenția de turism recomandă turiștilor contactarea acesteia cu 24 de ore înainte de plecarea pentru reconfirmarea detaliilor de îmbarcare (orar de zbor, loc de îmbarcare etc.).

10. În cazul în care o singură persoană angajează servicii pentru un număr mai mare de turiști, condițiile contractuale se extind în mod automat asupra întregului grup pentru care au fost achitate serviciile.

11. Turistul este obligat să folosească mijloacele de transport, camera de hotel și bunurile din dotarea acesteia ca un bun proprietar și potrivit destinației lor. Agenția nu se face vinovată de eventualele pagube produse sau vătămări suferite de turist ca urmare a nerespectării acestui alineat.

12. 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 orarele vor fi suportate de către acesta.

VI. 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:

1.1. În cazul serviciilor turistice externe penalizarile sunt de:

- a) **35%** din prețul pachetului de servicii, dacă renunțarea se face cu mai mult de 91 de zile calendaristice înainte de data plecării;
- b) **75%** din prețul pachetului de servicii, dacă renunțarea se face în intervalul 90-51 de zile calendaristice înainte de data plecării;
- c) **100%** din prețul pachetului de servicii, dacă renunțarea se face într-un interval mai mic de 51 zile calendaristice 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.

1.2. In cazul serviciilor turistice interne:

- a) **25%** din pretul pachetului de servicii daca renuntarea se face cu mai mult de 15 zile calendaristice inainte de data inceperii sejurului;

In cazul in care plata a fost facuta cu, sau si cu tichete de vacanta, penalizarea de la aliniatul anterior se va deduce in primul rand din valoarea tichetelor de vacanta. Daca penalizarea este mai mare decat valoarea tichetelor, diferenta care depaseste valoarea tichetelor de vacanta se va retine din valoarea achitata prin alte instrumente de plata. In cazul in care valoarea tichetelor de vacanta este mai mare decat valoarea penalizarii, diferenta nu se restituie nici in tichete si nici in numerar in cazul in care turistul nu doreste un alt serviciu turistic.

Daca exista dorinta achizitionarii pentru perioada ulterioara a unui alt serviciu turistic atunci diferenta dintre valoarea tichetelor si valoarea penalizarii se va utiliza pentru acest nou serviciu. Termenul in care turistul poate solicita noul pachet de servicii turistice este de maximum doua luni de la renuntarea la serviciile turistice initiale. In cazul in care turistul nu isi exprima optiunea in aceasta perioada, agentia de turism nu ii mai poate oferi acestuia nici un pachet de servicii turistice ulterior

- b) 100% din pretul pachetului de servicii, daca renuntarea se face intr-un interval mai mic de 15 zile calendaristice inainte de data inceperii sejurului.
- c) 100% din pretul pachetului de servicii turistice, in cazul in care turistul a achiziționat pachetul de servicii turistice din cadrul programului “Inscrieri timpurii” indiferent de data la care turistul solicita renuntarea.
- d) In cazul pachetelor de servicii turistice de Crăciun și Revelion penalitățile sunt:

- 25% din pretul pachetului de servicii daca renuntarea se face cu mai mult de 30 zile calendaristice inainte de data inceperii sejurului;

- 100% din pretul pachetului de servicii, daca renuntarea se face intr-un interval de sau mai mic de 30 zile calendaristice inainte de data inceperii sejurului.

2. In cazul in care turistul care a contractat un pachet servicii turistice cu agentia si a achitat un avans nu se prezinta in termenul specificat in bonul de comanda sau in termenul comunicat in scris pentru a achita ratele aferente sau restul de plata, contractul se considera reziliat de drept, iar Agentia are dreptul de a anula rezervările efectuate in beneficiul turistului, cu retinerea integrala a sumelor platite de catre turist pana la acea data.

3. 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.

4. 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.

5. În cazul în care turistul care a intrat pe teritoriul statului în care se realizează pachetul de servicii turistice refuză să se mai

întoarce în România și autoritățile din țara respectivă fac cheltuieli de orice natură cu acesta, turistul respectiv are obligația de a suporta toate aceste cheltuieli.

6. Penalizările echivalente cu prețul contractului se aplică și în cazul în care turistul nu ajunge la timp la aeroport sau la locul de plecare/destinație, 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.

7. 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.

8. 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.

9. Toate sumele menționate la pct. VI.1, VI.2, VI.4, VI.6 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.

VII. Reclamații

1. În cazul în care turistul este nemulțumit de serviciile turistice primite, acesta are obligația de a întocmi o sesizare în scris la fata locului, clar și explicit, cu privire la deficiențele constatate, 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 maxim 45 zile calendaristice, să comunice turistului despăgubirile care i se cuvin.

3. Turistul ia act și accepta interdicția de a face publicitate negativă Agenției și serviciilor prestate de aceasta, fara ca procedura de înregistrare și soluționarea a reclamațiilor prevazuta în capitolul VII sa fi fost indeplinita. Nerespectarea acestei prevederi da dreptul Agentiei sa solicite instantei despăgubiri corespunzatoare prejudiciului suferit.

VIII. Asigurări

Turistul este asigurat pentru rambursarea cheltuielilor de repatriere și/sau a sumelor achitate de el în cazul insolvenței sau falimentului SC VELIMED SRL, precum și a Agenției de turism touroperatoare în contul căreia este vândut pachetul de servicii turistice contractat la Societatea de Asigurare OMNIASIG VIENNA INSURANCE GROUP S.A., sucursala Medias, Str. Strada Stefan Ludwig Roth, Nr. 20, telefon 0269839794, polița seria H, Nr. 24009 cu valabilitate până la data de 05.04.2017.

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

1. În cazul în care SC VELIMED SRL nu efectuează repatrierea turistului, acesta are obligația de a anunța imediat societatea de asigurare prin telefon, fax sau e-mail. În această situație, societatea de asigurare 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 încheiate între SC VELIMED SRL și societatea de asigurare.

2. În cazul în care turistul solicită SC VELIMED SRL rambursarea contravalorii sumelor achitate și/sau a cheltuielilor de repatriere, acesta trebuie să trimită documentele justificative către SC VELIMED SRL prin scrisoare recomandată cu confirmare de primire. Turistul are obligația să păstreze fotocopiile de pe respectivele documente justificative. Turistul poate solicita SC VELIMED SRL 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.

3. Turistul are obligația de a notifica societății de asigurare, prin scrisoare recomandată cu confirmare de primire, în legătură cu solicitarea adresată SC VELIMED SRL privind rambursarea sumelor achitate și/sau a cheltuielilor de repatriere, în termen de 5 (cinci) zile calendaristice de la data confirmării de primire prevăzute la cap. VIII pct. 2.

4. În cazul în care, în termen de 15 (cincisprezece) zile calendaristice de la data confirmării de primire a documentelor justificative de către SC VELIMED SRL, turistul nu a primit sumele solicitate de la aceasta, are loc evenimentul asigurat.

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

6. Documentele justificative constau în:

- contractul de comercializare a pachetului de servicii turistice;
 - confirmările de primire precizate la pct. 2, 3 și 5 din prezentul capitol;
 - fotocopiile de pe documentele de plată a avansului (chitanțe, ordine de plată etc.), în cazul cererilor de rambursare a sumelor achitate de turist;
 - 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.

7. 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 cap. X pct. 2.

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

9. În cazul în care după plata despăgubirii, SC VELIMED SRL plătește debitul către turist, acesta are obligația de a restitui asiguratorului despăgubirea primită, în termen de 5 (cinci) zile lucrătoare de la data primirii de la SC VELIMED SRL a sumelor reprezentând debitul.

10. 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, a unui contract de asigurare pentru bagaje, a unui contract de asigurare pentru servicii medicale la destinație ori a unei asigurări storno sau altor tipuri de asigurări de călătorie. Agencia recomandă încheierea unei asigurări storno pentru acoperirea eventualelor penalități de anulare. Turistul se poate informa în agenții despre cazurile acoperite de asigurarea storno, aceasta putând fi încheiată în agenția de turism de unde acesta a achiziționat pachetul de servicii turistice, dacă Agenția oferă acest tip de serviciu.

11. Agenția nu se face vinovată de eventuala nerespectare a obligațiilor stipulate în polițele de asigurare contractate prin intermediul Agenției, deoarece aceasta este doar intermediar între turist și asigurator.

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

- voucherul, biletul de odihnă-tratament, biletul de excursie, bonul de comanda, după caz;
- programul turistic, în cazul acțiunilor turistice.
- cataloge/pliante/oferte/alte înscrisuri ale Agenției puse la dispoziția turistului, în format tipărit/electronic sau afisate pe site-ul www.velimed.ro

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 Ordonanței Guvernului **nr. 107/1999** republicată.

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. 12 alin. (2) din Ordonanța Guvernului **nr. 107/1999**, aprobată cu modificări și completări prin Legea nr. 631/2001, cu modificările ulterioare.

4. 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.

5. 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.

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

7. Contractul va fi interpretat conform legilor din România.

Agencia

SC Velimed SRL

Velicoglo Dumitru Virgil

Administrator

Prin agent turism:

Stampila și semnatura

Titular contract:

Semnatura

Turisti:



S.C. VELIMED S.R.L

Str. Stephan Ludwig Roth nr. 15, 551002, Medias

România Tel: +40 269 841 835; Fax: +40 269 845 131,

office@velimed.ro; www.velimed.ro