



Societatea Comerciala Round The World Travel S.R.L., cu sediul în Bucuresti, Calea Floreasca nr. 167, etaj 4, camera B, Sector 1, cod unic de înregistrare RO23171620, titulara a Licenței de turism nr. 4940, pentru Agentia de Turism RTW Travel, cu sediul în Bucuresti, Sos. Pipera, nr. 41, etaj 3, Sector 2.

**CONTRACT - CADRU**  
**de comercializare a pachetelor de servicii turistice**  
**Nr. .... din .....**

**Părțile contractante**

**Societatea Comercială Round The World Travel S.R.L.**, cu sediul în Bucuresti, Calea Floreasca nr. 167, etaj 4, camera B, Sector 1, cod unic de înregistrare RO23171620, titulară a Licenței de turism nr. 4940, pentru Agentia de Turism RTW Travel, cu sediul în Bucuresti, Sos. Pipera, nr. 41, etaj 3, sector 2, denumită în continuare Agentia,

**și turistul/reprezentantul turistului,**

....., Adresa: ....., Localitate: ....., Judet: ....., Tara: ....., CNP: ....., CI/BI: ..... au convenit la încheierea prezentului contract.

**I. Obiectul contractului**

Obiectul contractului îl 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 plată.

**II. Prețul**

Prețul contractului este ..... și cuprinde costul serviciilor turistice efective, comisionul Agenției și T.V.A. Avansul este de ....., iar plata finală se va face până la data de ....., In cazul în care, la cererea turistului factura emisa de catre Agentie va fi exprimata in lei, aceasta se va întocmi la cursul BNR din ziua emiterii facturii, la care se adauga un comision de risc valutar de 2%. Depasirea termenului de plata determina aplicarea unei penalitati de 0,3% pentru fiecare zi de intarziere, procent aplicat la suma neachitata.

Serviciu	Turisti	Locuri	Valoare RON	Valoare EUR
<b>TOTAL:</b>				

**III. Drepturile și obligațiile Agenției**

1. În cazul în care Agenția este nevoită să modifice una dintre prevederile esențiale ale contractului, are obligația să informeze turistul cu cel puțin 15 zile înainte de data plecării. Apariția cu mai puțin de 15 zile înainte de plecare a unor situații neprevăzute de Agentie și nedeterminate de aceasta, cum ar fi: schimbarea hotelului fara a avea in sa o categorie inferioara, schimbarea companiei aeriene sau a orarului de zbor, determina obligatia Agentiei de a informa turistul imediat ce ia la cunostinta de modificarea intervenita. Astfel de situatii nu sunt considerate a modifica prevederile esentiale ale contractului nefiind de natura a afecta excursia (circuitul, sejurul).

2. Agenția poate să modifice prețul contractului, în sensul majorării sau micșorării, după caz, numai dacă modificarea are loc ca urmare a variațiilor costurilor de transport, ale redevențelor și ale taxelor aferente serviciilor de aterizare, debarcare/îmbarcare în porturi și aeroporturi și ale taxelor de turist ori ale cursurilor de schimb valutar aferente pachetului de servicii turistice contractat.

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

- a) să ofere turistului alternative corespunzătoare în vederea continuării călătoriei turistice fără majorarea prețului, respectiv serviciile turistice oferite să fie de aceeași calitate și cantitate;
- b) să restituie turistului sumele ce reprezintă diferența dintre serviciile turistice achitate și cele efectiv prestate în timpul călătoriei turistice;
- c) în cazul în care nu pot fi oferite turistului alternative corespunzătoare sau acesta nu le acceptă din motive întemeiate, să asigure fără costuri suplimentare transportul retur al turistului la locul de plecare ori în alt loc agreed de acesta și, după caz, despăgubirea pentru serviciile neprestate.

4. Agenția este răspunzătoare pentru buna executare a obligațiilor asumate prin contract, cu excepția următoarelor cazuri:

- a) când neîndeplinirea sau îndeplinirea defectuoasă a obligațiilor asumate prin contract se datorează turistului;
- b) când neîndeplinirea obligațiilor se datorează unor cauze de forță majoră sau unor împrejurări pe care nici Agenția, nici prestatorii de servicii nu le puteau prevedea sau evita (modificări de orar sau de itinerar, întârzieri în traficul mijloacelor de transport etc.). Agentia nu este raspunzatoare pentru prejudiciile cauzate turistului ca urmare a intarzierilor curselor, a pierderilor de bagaje, precum si a altor imprejurari asupra carora transportatorul aerian poarta singura raspundere.

5. Agenția are obligația să furnizeze în scris turistului, în termen de 2 zile înainte de data plecării, următoarele informații:

- a) orarele, locurile, scările și legăturile, precum și, după caz, locul ce urmează să fie ocupat de turist în fiecare dintre mijloacele de transport incluse în contract;
- b) denumirea, sediul/adresa, numerele de telefon și de fax ale reprezentanței locale a organizatorului și/sau a detailistului ori, în lipsa acestuia, un număr de apel de urgență care să îi permită contractarea organizatorului și/sau a detailistului;
- c) pentru călătoriile minorilor neînsoțiți de părinți, informații care să permită părinților stabilirea unui contact direct cu copilul sau cu responsabilul de la locul cazării copilului.

**IV. Drepturile și obligațiile turistului**

1. În cazul în care turistul nu poate să participe la călătoria turistică, acesta poate să 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 înainte de data 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.

2. În cazul sejururilor de odihnă și/sau de tratament, turistul are obligația să respecte 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 voucher ori 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; în strainatate ziua hoteliera incepe dupa ora 14:00/15:00 si se termina la ora 12:00.

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.

4.1. Turistul este obligat să comunice Agenției, în termen de 5 zile calendaristice de la primirea înștiințării prevăzute la cap. III pct. 1, hotărârea sa de a opta pentru:

- a) rezilierea contractului fără plata penalităților; sau
- b) acceptarea noilor condiții ale contractului.

4.2. În cazul în care turistul reziliază contractul sau Agenția anulează călătoria turistică înaintea datei de plecare, turistul are dreptul:

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

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

- a) anularea s-a făcut datorită nerealizării numărului minim de persoane menționat în contract, iar Agenția a informat în scris turistul cu cel puțin 15 zile calendaristice premergătoare datei plecării;
- b) anularea s-a datorat unui caz de forță majoră (circumstanțe imprevizibile, independente de voința celui care le invocă și ale căror consecințe nu au putut fi evitate în ciuda oricărui eforturi depuse, în aceasta nefiind incluse suprarezervările, caz în care responsabilitatea revine companiei aeriene);
- c) anularea s-a făcut din vina turistului.

5. Turistul are dreptul să rezilieze în orice moment, în tot sau în parte, contractul, iar în cazul în care rezilierea îi este imputabilă, este obligat să despăgubească Agenția pentru prejudicial creat acesteia, cu excepția cazurilor de forță majoră definite conform legii.

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.

6. 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.

7. 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. Clasificarea unitatilor de cazare si a mijloacelor de transport sunt cele oficiale pentru fiecare tara in parte, turistul ia act si este de acord cu aceasta.

8. Dacă pentru efectuarea calatoriei este necesara indeplinirea de catre turist ale unor formalitati suplimentare (de ex. calatoria impreuna cu minori, situatia in care numele turistului 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](http://www.politiadefrontiera.ro). Pentru informatii despre regimul de vize si documentele de calatorie, Agentia recomanda consultarea site-ului [www.mae.ro](http://www.mae.ro) sectiunea « vize si servicii consulare ».

9. În cazul în care o singura persoana angajează servicii pentru un numar mai mare de turisti, conditiile contractului se extind in mod automat asupra intregului grup pentru care s-au achitat serviciile.

10. Turistul este obligat sa respecte locul, data si ora plecarii, orele de intalnire cu ghizii locali pe tot parcursul desfasurarii excursiei, locul, data si ora de intalnire pentru repatriere. In caz contrar, toate cheltuielile care decurg din nerespectarea dispozitiilor de mai sus mentionate, vor fi suportate exclusiv de catre turist.

11. Turistul este obligat sa achite contravaloarea pachetului de servicii turistice conform dispozitiilor Cap.II, fiind totodata obligat sa verifice cu atentie toate actele eliberate si sa retina informatiile referitoare la plecare. Documentele de calatorie vor fi transmise turistului la momentul achitarii integrale a serviciilor contractate.

## V. Renunțări, penalizări, despăgubiri

1. În cazul în care turistul renunță din vina sa la pachetul de servicii turistice care face obiectul prezentului contract, el datorează Agenției penalizări după cum urmează:

- a)..... din pretul pachetului de servicii, dacă renunțarea se face cu mai mult de 30 de zile calendaristice înainte de data plecării;
- b)..... din pretul pachetului de servicii, dacă renunțarea se face în intervalul 16 - 30 de zile înainte de data plecării;
- c) ..... din pretul pachetului de servicii, dacă renunțarea se face într-un interval mai mic de 16 zile înainte de plecare sau pentru neprezentarea la program.

Aceste penalizari se aplica in toate cazurile, cu exceptia celor in care programul valorificat/confirmat are propriile reguli de achitare, anulare, penalizare ce sunt comunicate in scris prin bonul de comanda, e-mail sau fax.

2. Pentru biletele de odihnă și/sau de tratament cumpărate prin organizații sindicale, Agenția va face restituiri numai în baza cererilor de renunțare contrasemnate și stampilate de reprezentantul organizației sindicale.

3. În cazul în care o ambasadă refuză să acorde viza de intrare pentru efectuarea pachetului de servicii, turistului i se vor reține toate taxele achitate de Agenție prestatorilor direcți, precum și cheltuielile de operare proprii acesteia.

4. În cazul în care turistul care a intrat pe teritoriul statului în care se realizează pachetul de servicii turistice refuză să se mai întoarcă în România și autoritățile din țara respectivă fac cheltuieli de orice natură cu acesta, turistul respectiv are obligația de a suporta toate aceste cheltuieli.

5. Penalizările echivalente cu prețul contractului se aplică și în cazul în care turistul nu ajunge la timp la aeroport sau la locul de plecare, dacă nu poate pleca în călătorie pentru că nu are actele în regulă sau dacă este întors de la graniță de către poliția de frontieră.



Societatea Comerciala Round The World Travel S.R.L., cu sediul in Bucuresti, Calea Floreasca nr. 167, etaj 4, camera B, Sector 1, cod unic de inregistrare RO23171620, titulara a Licentei de turism nr. 4940, pentru Agentia de Turism RTW Travel, cu sediul in Bucuresti, Sos. Pipera, nr. 41, etaj 3, Sector 2.

6. Turistul trebuie să depună în scris cererea de renunțare la pachetul de servicii turistice, cu număr de înregistrare la Agenția la care a achitat serviciile. În caz contrar, cererea de renunțare nu este luată în considerare.

8. Agenția va acorda despăgubiri în funcție de gradul de nerespectare a obligațiilor din contract.

#### VI. Reclamații

1. În cazul în care turistul este nemulțumit de serviciile turistice primite, acesta are obligația de a întocmi o sesizare în scris, clar și explicit, cu privire la deficiențele constatate la fața locului, legate de realizarea pachetului de servicii turistice contractat, ce se va transmite prompt atât Agenției, cât și prestatorului de servicii turistice (conducerii hotelului, restaurantului).

2. Atât Agenția, cât și prestatorul de servicii turistice vor acționa imediat pentru soluționarea sesizării. În cazul în care sesizarea nu este soluționată sau este soluționată parțial, turistul va depune la sediul Agenției o reclamație în scris, în termen de maximum 3 zile calendaristice de la încheierea călătoriei, Agenția urmând ca, în termen de 30 zile calendaristice, să comunice turistului despăgubirile care i se cuvin în condițiile prezentului contract.

#### VII. Asigurări

Turistul este asigurat pentru rambursarea cheltuielilor de repatriere și/sau a sumelor achitate de el în cazul insolvenței sau falimentului Agenției la Societatea de Asigurare OMNIASIG Vienna Insurance Group SA –din localitatea Bucuresti, Str. Grigore Mora, nr. 23, sector 1, 011886, telefon 021-405.74.20, fax 021-405.74.25.

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 ori a unei asigurări storno.

#### VIII. Comunicari

În interesul prezentului contract, orice notificare/comunicare între părți va fi considerată valabilă îndeplinită dacă va fi transmisă celeilalte părți la adresa menționată în prezentul contract, în scris prin serviciul poștal, prin scrisoare recomandată cu confirmare de primire, prin curier sau prin fax, în atenția următoarelor persoane.

Pentru Turist:

Nume .....

E-mail: .....

Fax: .....

Pentru Agenție:

E-mail: office@rtw.ro

Fax: 021.232.1268

În cazul în care comunicarea/notificarea va fi sub formă de fax, aceasta se consideră primită de destinatar în prima zi lucrătoare următoare celei în care a fost expediată. De asemenea, comunicările între părți pot fi făcute și prin email. Turistul declară că acceptă și se obligă să accepte ca dovadă necontestabilă arhivele electronice ale Agenției cu privire la comunicările efectuate între părți prin email, în afara unor situații evidente de fraudă. Comunicarea poate fi făcută și telefonic. Comunicările/notificările verbale nu sunt luate în considerare de nici una din părți dacă nu sunt consemnate prin una din modalitățile mai sus prevăzute.

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

- voucherul, biletul de odihnă-tratament, biletul de excursie, după caz;
- programul turistic, în cazul acțiunilor turistice.

#### 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 privind activitatea de comercializare a pachetelor de servicii turistice, aprobată cu modificări și completări prin Legea nr. 631/2001, cu modificările ulterioare.

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

4. Conform dispozițiilor Legii nr. 677/2001 pentru protecția persoanelor cu privire la prelucrarea datelor cu caracter personal și libera circulație a acestor date, SC ROUND THE WORLD TRAVEL SRL este operator de date cu caracter personal înscris sub nr. 20760 și prelucrează datele cu caracter personal furnizate de dvs. prin acest document, având ca scop colectarea datelor pentru emiterea biletelor de avion, furnizarea de servicii turistice și a serviciilor de cazare. Prin furnizarea datelor dumneavoastră personale, înțelegeți și sunteți de acord cu transferarea acestora către companiile afiliate sau colaboratoare, partenerii noștri contractuali din țara și/sau străinătate. Administrăm datele dumneavoastră personale pe durata necesară pentru furnizarea serviciilor de mai sus sau pentru o durată de 5 ani de la data încheierii contractului. Dacă, pe viitor, compania va fi achiziționată de o terță parte, este posibil ca datele să fie transmise pentru continuarea fără probleme a activității de afaceri. Furnizăm datele dumneavoastră autorităților competente și forurilor de judecată la cerere și în cazul în care acest lucru este solicitat de legislația relevantă.

**Agenția,  
Denumirea  
Reprezentantul:  
Ștampila**

**Turist,**