**CONTRACT-CADRU**

**de comercializare a pachetelor de servicii turistice**

Nr. din

**PĂRŢILE CONTRACTANTE,**

Agenția de turism **1001 ADVENTURES**, posesoare a licenței de turism cu numărul , membră a societății **Sumaq Yatra** S.R.L., agenție de tip organizatoare, cu sediul social în București, sector 1, Str. Ceasornicului 9, înregistrata la Registrul Comerţului sub nr. J40/11081/2021, CUI: 44500857, posesoare a poliței de asigurare BN Nr. 000002488, reprezentată prin Cristina DĂUȘ, în calitate de Administrator, denumită în continuare PRESTATOR / AGENȚIA, şi

Turistul **....** cu cod client...., domiciliat în..... e-mail..... , având CNP.....

au convenit încheierea prezentului contract.

1. **Obiectul Contractului**

Obiectul contractului îl constituie vânzarea de către Agenţie a pachetului de servicii turistice înscris în ofertă, care face parte integrantă din prezentul contract. Oferta de calatorie este prezentata în urmatorul link:....

1. **Preţul**
2. Prețul contractului este în sumă de .........și cuprinde costul serviciilor turistice efective si comisionul Agenţiei şi T.V.A., dacă este cazul.
3. Avansul este de minimum ,- EUR, plătibil la momentul înscrierii, iar restul plăților se vor efectua în ...
4. Modalitatea de plată: Plata se va efectua prin transfer bancar, în USD, EUR sau RON. În cazul in care se achită în altă valută decât cea menționată pe factura proforma/factura fiscală, se va lua în calcul un coeficient de risc valutar de 2%.
5. Toate costurile bancare vor reveni turistului.
6. **Drepturile şi obligaţiile Agenţiei**
7. În cazul în care Agenţia este nevoită să modifice una dintre prevederile esenţiale ale contractului, are obligaţia să informeze turistul cu cel puţin 20 zile înainte de data plecării.
8. Agenţia poate să modifice preţul contractului, în sensul majorării sau micșorării, după caz, numai dacă modificarea are loc ca urmare a variațiilor costurilor de transport, ale redevențelor şi ale taxelor aferente serviciilor de aterizare, debarcare/îmbarcare în porturi şi aeroporturi şi ale taxelor de turist ori ale cursurilor de schimb valutar aferente pachetului de servicii turistice contractat.
9. În cazul în care, după începerea călătoriei turistice, o parte importantă din serviciile turistice prevăzute în contract nu este realizată sau Agenţia constată că nu le va putea realiza, aceasta este obligată:
10. să ofere turistului alternative corespunzătoare în vederea continuării călătoriei turistice fără majorarea preţului, respectiv serviciile turistice oferite să fie de aceeaşi calitate şi cantitate;
11. să restituie turistului sumele ce reprezintă diferenţa dintre serviciile turistice achitate şi cele efectiv prestate în timpul călătoriei turistice;
12. 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 şi, după caz, despăgubirea pentru serviciile neprestate.
13. Agenţia este răspunzătoare pentru buna executare a obligaţiilor asumate prin contract, cu excepţia următoarelor cazuri:
14. când neîndeplinirea sau îndeplinirea defectuoasă a obligaţiilor asumate prin contract se datorează turistului;
15. când neîndeplinirea obligaţiilor se datorează unor cauze de forţă majoră sau unor împrejurări pe care nici Agenţia, nici prestatorii de servicii nu le puteau prevedea sau evita (modificări 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 ultima ora sau a neobținerii vizelor pentru toți participanții. Agentia nu este răspunzătoare pentru prejudiciile cauzate călătorului ca urmare a întârzierilor curselor, a pierderii de bagaje si a altor împrejurări care revin exclusiv in sarcina transportatorului in temeiul actelor normative specifice;
16. Agenţia are obligaţia să furnizeze în scris turistului, în termen de 7 zile înainte de data plecării, următoarele informaţii:
17. orarele, locurile escalelor şi legăturile, precum şi, după caz, locul ce urmează să fie ocupat de turist în fiecare dintre mijloacele de transport incluse în contract;
18. denumirea, sediul/adresa, numerele de telefon şi de fax ale reprezentanţei locale a organizatorului şi/sau a detailistului ori, în lipsa acesteia, un număr de apel de urgenţă care să îi permită contractarea organizatorului şi/sau a detailistului;
19. pentru călătoriile minorilor neînsoţiţi de părinţi, informaţii care să permită părinţilor stabilirea unui contact direct cu copilul sau cu responsabilul de la locul cazării copilului.
20. Agenția este obligată să acorde asistență adecvată fără întârzieri nejustificate turistului aflat în dificultate, în cazul situațiilor de forță majoră sau al unui eveniment pe care nici organizatorul, nici furnizorul sau prestatorul de servicii, nu îl puteau prevedea sau evita, cum ar fi furnizarea de informații privind serviciile de sănătate, autoritățile locale și asistență consulară; acordarea de asistență în ceea ce privește efectuarea comunicărilor la distanță și găsirea unor servicii alternative.  Agenția are posibilitatea de a pretinde un comision rezonabil pentru asistență în cazul în care turistul a provocat situația în mod intenționat sau din propria neglijentă. Comisionul nu depășește costurile efective suportate de Agenție.
21. **Drepturile şi obligaţiile turistului**
22. În cazul în care turistul nu poate să participe la călătoria turistică, acesta poate să cesioneze contractul unei terţe persoane care îndeplineşte toate condiţiile aplicabile pachetului de servicii turistice contractat, cu obligaţia de a anunţa în scris Agenţia cu cel puţin 7 zile înaintea datei de plecare. În acest caz, Agenţia reziliază contractul cu turistul care cesionează contractul şi 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 şi cesionarul sunt responsabili în mod solidar la plata preţului călătoriei şi a eventualelor costuri suplimentare apărute cu ocazia cedării.
23. Turistul are obligaţia să respecte programul de acordare a serviciilor, respectiv orele de check-in și check-out pentru fiecare unitate de cazare în parte. Eventualele costuri suplimentare generate de neeliberarea spațiilor de cazare la timp revin în sarcina exclusivă a turistului.
24. În cazul în care preţurile stabilite în contract sunt majorate cu peste 8%, turistul poate rezilia contractul, având dreptul la rambursarea de către Agenţie a sumelor plătite.
25. 4.1. Turistul este obligat să comunice Agenţiei, în termen de 5 zile calendaristice de la primirea înştiinţării prevăzute la cap. III, pct. 1, hotărârea sa de a opta pentru:
26. rezilierea contractului fără plata penalităţilor; sau
27. acceptarea noilor condiţii ale contractului.

4.2. În cazul în care turistul decide să participe la călătoria asupra căreia s-au operat modificări se consideră că toate modificările au fost acceptate și turistul nu poate solicita despăgubiri ulterioare datorate modificărilor de acest tip.

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

1. să accepte la acelaşi preţ un alt pachet de servicii turistice de calitate echivalentă sau superioară, propus de Agenţie;
2. să accepte un pachet de servicii turistice de calitate inferioară, propus de Agenţie, cu rambursarea imediată a diferenţei de preţ;
3. să i se ramburseze imediat toate sumele achitate în virtutea contractului.

4.4. În toate cazurile menţionate turistul are dreptul să solicite Agenţiei şi o despăgubire pentru neîndeplinirea prevederilor contractului iniţial, cu excepţia cazurilor în care:

* 1. anularea s-a făcut datorită nerealizării numărului minim de persoane menționat în contract, iar Agenţia a informat în scris turistul cu cel puţin 20 zile calendaristice premergătoare datei plecării; dacă călătoria durează mai mult de 6 zile.
  2. anularea s-a datorat unui caz de forţă majoră (circumstanţe imprevizibile, independente de voinţa celui care le invocă şi ale căror consecinţe nu au putut fi evitate în ciuda oricăror eforturi depuse, în aceasta nefiind incluse supra-rezervările);
  3. anularea s-a făcut din vina turistului.

1. 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 Agenţia pentru prejudiciul creat acesteia, cu excepţia cazurilor de forţă majoră definite conform legii.

Dacă turistul solicită schimbarea hotelului, structurii camerelor sau a oricărora dintre servicii, aceasta echivalează cu rezilierea contractului, cu aplicarea penalităţilor legale la momentul respectiv, şi încheierea unui nou contract.

1. Turistul este obligat să achite la recepţia unităţii hoteliere taxa de staţiune, taxa de salubrizare, precum şi alte taxe locale, fără a putea pretinde despăgubiri sau returnarea sumelor de la Agenţie.
2. Turistul este obligat să prezinte la recepţia unităţii hoteliere actele sale de identitate, precum şi documentul de călătorie eliberat (voucher, bilet de odihnă şi/sau de tratament), în vederea acordării serviciilor turistice.
3. Dacă pentru efectuarea călătoriei este necesară îndeplinirea de către turist a unor formalități suplimentare (de ex. călătoria 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. În cazul în care turistul nu își respectă obligația de a se informa cu privire la formalitățile suplimentare necesare în vederea efectuării călătoriei, Agenția este exonerată de orice răspundere în cazul imposibilității efectuării călătoriei.
4. În cazul în care o singura persoană contractează servicii pentru un număr mai mare de călători, condițiile contractuale se extind în mod automat asupra întregului grup pentru care au fost achitate serviciile.
5. 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. Toate cheltuielile și daunele produse ca urmare a nerespectării prevederilor privind locurile de întâlnire și orarul, vor fi suportate de către turist.
6. **Renunţări, penalizări, despăgubiri**
7. În cazul în care turistul renunţă din vina sa la pachetul de servicii turistice care face obiectul prezentului contract, el datorează Agenţiei penalizări după cum urmează:
   1. după emiterea biletelor de avion, în caz de anulare, contravaloarea acestora, dacă nu este rambursabilă, iar perioada de călătorie și numele pasagerului nu se pot modifica.
   2. în ceea ce privește celelalte servicii turistice (cazare, transferuri), sau în cazul circuitelor, cu referire la valoarea integrala a acestora, penalizările constau în:

* 25% din prețul pachetului de servicii, dacă renunțarea se face cu mai mult de 60 de zile înainte de data plecării;
* 50% din prețul pachetului de servicii, dacă renunțarea intervine în intervalul 30-60 zile înainte de data plecării;
* 75 % din prețul pachetului de servicii, dacă renunțarea intervine în intervalul 16-30 zile înainte de data plecării;
* 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.
  1. TOATE ANULĂRILE SAU MODIFICĂRILE UNEI REZERVĂRI SE VOR ANUNȚA NUMAI PE ADRESA DE E-MAIL[office@1001adventures.ro](mailto:office@1001adventures.ro), având astfel siguranța că acestea vor fi operate în timp util.

1. Pentru biletele de odihnă şi/sau de tratament cumpărate prin organizaţii sindicale, Agenţia va face restituiri numai în baza cererilor de renunţare contrasemnate şi ştampilate de reprezentantul organizaţiei sindicale.
2. În cazul în care o ambasadă refuză să acorde viza de intrare pentru efectuarea pachetului de servicii, turistului i se vor reţine toate taxele achitate de Agenţie prestatorilor direcţi, precum şi cheltuielile de operare proprii acesteia.
3. 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 şi autorităţile din ţara respectivă fac cheltuieli de orice natură cu acesta, turistul respectiv are obligaţia de a suporta toate aceste cheltuieli.
4. Penalizările echivalente cu preţul contractului se aplică şi 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 graniţă de către poliţia de frontieră.
5. Agenţia va acorda despăgubiri în funcţie de gradul de nerespectare a obligaţiilor din contract.
6. 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 nici unei parti se consideră situații de forța majoră și exonerează de răspundere Organizatorul.
7. În contextul pandemiei de SARS-CoV-2 (COVID19), turistul recunoaște și acceptă în mod expres posibilitatea ca, ulterior încheierii prezentului contract, dar și pe parcursul derulării serviciilor turistice, să fie instituite restricții sau noi condiții de călătorie atât în țara de destinație cât și în România (cu titlu exemplificativ, însă fără a se limita la: obligativitatea purtării măștii de protecție, prezentarea unui test antigen/PCR negativ sau obligativitatea efectuării acestuia în țara de destinație, intrarea în carantină sau autoizolare la întoarcerea în România). Prin semnarea prezentului contract, turistul își asumă riscul apariției uneia sau mai multora dintre condițiile prezentate mai sus (riscuri care nu pot cădea în sarcina Agenției și care țin de decizii ale terților, cu titlu exemplificativ, însă fără a se limita la: autorități locale/naționale din statele de destinație sau din România), respectiv recunoaște și acceptă în mod expres ca în nicio situație acestea nu vor putea fi imputate Agenției și nu vor putea constitui un motiv de renunțare fără penalizare, în situația în care pachetul de servicii de călătorie poate fi în mod rezonabil executat, orice anulare poate interveni cu respectarea prevederilor prezentului capitol.
8. Lista țărilor/zonelor/teritoriilor cu risc epidemiologic ridicat completată și modificată de  Comitetul Național pentru Situații de Urgență, cu referire la perioada executării pachetului de servicii de călătorie  nu reprezintă o circumstanță inevitabilă și extraordinară și/sau caz de forță majoră și nu poate fi considerată un motiv de încetare a contractului privind pachetul de servicii de călătorie, nefiind aplicabile prevederile Capitol V, articol 7.
9. **Reclamaţii**
10. În cazul în care turistul este nemulţumit de serviciile turistice primite, acesta are obligaţia de a întocmi o sesizare în scris, clar şi explicit, cu privire la deficienţele constatate la faţa locului, legate de realizarea pachetului de servicii turistice contractat, ce se va transmite prompt atât Agenţiei, cât şi prestatorului de servicii turistice (conducerii hotelului, restaurantului).
11. Atât Agenţia, cât şi prestatorul de servicii turistice vor acţiona imediat pentru soluţionarea sesizării. În cazul în care sesizarea nu este soluţionată sau este soluţionată parţial, turistul va depune la sediul Agenţiei o reclamaţie în scris, în termen de maximum 3 zile calendaristice de la încheierea călătoriei, Agenţia urmând ca, în termen de 14 zile calendaristice, să comunice turistului despăgubirile cuvenite.
12. **Asigurări**
13. Conform prevederilor OG nr. 2/2018 și ale Ordinului 156/2019 emis de Ministerul Turismului, turistul este asigurat pentru rambursarea sumelor achitate de acesta în legătură cu pachetele de servicii, în cazul insolvenței agenției de turism organizatoare și în legătură cu serviciile de călătorie asociate, cum sunt definite la art. 3 pct. 16 din OG nr. 2/2018, în măsură în care Organizatorul facilitează servicii de călătorie asociate, turistul este asigurat la Societatea de Asigurare CITY INSURANCE S.A. cu sediul în București str. Emanoil Porumbaru nr. 93-95, sector 1, tel. 0212310054, fax 0210442 cu polița de Asigurare privind protecția în caz de insolvența a agenției de turism organizatoare seria BN nr. 000002488 valabilă până la data de 06.07.2022. Polița de asigurare este afișată pe pagina web a agenției de turism [www.1001adventures.ro](http://www.1001adventures.ro) .
14. Polița de asigurare acoperă pachetele de servicii și serviciile asociate. Conform legislației europene în vigoare, polița de asigurare nu acoperă serviciile de sine stătătoare.
15. Atunci când executarea pachetului este afectata de insolvența agenției de turism organizatoare sau când călătorii se află în imposibilitatea întoarcerii în țară din motivul nerespectării de către agenția de turism organizatoare a obligațiilor contractuale asumate cu aceștia și în contractul privind comercializarea pachetului de servicii de călătorie este inclus transportul de pasageri, garanția este disponibilă gratuit pentru a asigura repatrierile și, în cazul în care este necesar, plata cazării înainte de repatriere.
16. Facultativ, turistul are posibilitatea încheierii unui contract de asigurare, care să acopere taxele de transfer, sau a unui contract de asistenţă care să acopere taxele de repatriere în caz de accidente, de boală sau deces, ori a unui contract de asigurare pentru bagaje. De asemenea, turistul poate încheia asigurare STORNO ce poate acoperi imposibiltatea realizării călătoriei din anumite motive.
17. **Prelucrarea datelor cu caracter personal**
18. Prelucrarea datelor cu caracter personal reprezintă orice operațiune sau set de operațiuni care se efectuează asupra datelor dumneavoastră cu caracter personal.
19. Agenția 1001 Adventures (Sumaq Yatra S.R.L.) poate prelucra cu acordul dumneavoastră. în baza prezentului contract următoarele date cu caracter personal: nume, prenume, număr telefon, adresa domiciliu, adresa de e-mail, serie și nr. carte de identitate, serie și nr. pasaport, CNP, data nașterii, vârsta copiilor, apartenența la sindicate, locul de munca, numele companiei (dacă este aplicabil), numărul de înregistrare TVA (dacă este cazul).
20. Prelucrăm datele cu caracter personal, colectate în baza prezentului contract, pentru rezervarea, intermedierea, ofertarea și/sau comercializarea serviciilor și/sau pachetelor de servicii de călătorie, altor servicii turistice și în vederea îndeplinirii obligațiilor legale stabilite în sarcina noastră.
21. Agenția 1001 Adventures (Sumaq Yatra S.R.L.) va considera toate informațiile colectate de la dumneavoastră ca fiind confidențiale și nu le va partaja cu terți (cu excepția acelor persoane fizice și/sau juridice implicate în prestarea serviciilor rezervate sau achiziționate de dumneavoastră, respectiv furnizorilor de servicii, inclusiv partenerilor din afara Uniunii Europene, în cazul în care fără partajarea datelor dumneavoastră nu ați putea beneficia de serviciile achiziționate) fără consimțământul dumneavoastră expres si anterior.
22. Dacă veti dori la un moment dat, încetarea prelucrării de către Agenție a datelor dumneavoastră cu caracter personal, puteti solicita încetarea prelucrării de date.
23. **Documentele contractului se constituie ca anexă la acesta şi sunt următoarele:**
24. voucherul, biletul de odihnă-tratament, biletul de excursie, după caz;
25. programul turistic, în cazul acţiunilor turistice.
26. **Dispoziţii finale**
27. Prezentul contract a fost încheiat în două exemplare, câte unul pentru fiecare parte.
28. Comercializarea pachetelor de servicii turistice se va face în conformitate cu prevederile prezentului contract şi cu respectarea prevederilor  Ordonanței Guvernului nr. 2/2018 privind pachetele de servicii de călătorie și serviciile de călătorie asociate, precum și pentru modificarea unor acte normative.
29. Litigiile apărute între părţi se rezolvă pe cale amiabilă în caz contrar părţile înţeleg să se adreseze instanţelor de judecată competente.
30. Contractul va fi interpretat conform legilor din România.

**AGENŢIA**:  **TURISTUL**:

Prin reprezentantul: Cristina DĂUȘ

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_