



CONTRACT

de comercializare a pachetelor de servicii turistice

Nr. /

Părțile contractante:

S.C. FILADELFIA TOUOPERARE GO S.R.L. cu sediul social în Bistrița, str.Calea Moldovei nr. 18, jud. Bistrița-Năsăud, înregistrată la Oficiul Registrului Comertului de pe lângă Tribunalul Bistrița-Năsăud, sub nr. J/06/161/23.052015, având codul de identificare fiscală 34282194, titulară a licenței de turism nr. 2223/14.10.2011, Polița de asigurare NR. BN886, valabilă de la 20.09.2018 până la 19.09.2019 Compania: OMNIASIG, reprezentată prin SIGHIARTĂU Lidia în calitate de managerturism, denumită în continuare **AGENȚIE** și

NUME TITULAR:	
TELEFON: E-mail:	
Factura NR.: Chitanța NR:-	STATUS REZERVARE:

au convenit la încheierea prezentului contract.

I. Obiectul contractului

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 și calatorie:

.....

II. Încheierea contractului

2.1. Contractul se încheie și va intra în vigoare, după caz, în momentul semnării lui de către Calator sau prin acceptarea condițiilor contractuale de servicii de calatorie, care sunt parte integrantă a contractului, inclusiv în cazul celor achiziționate la distanță prin telefon și/sau mijloace electronice.

Se considera acceptare a condițiilor precontractuale de servicii de calatorie, în cazul celor achiziționate la distanță prin telefon sau mijloace electronice:

a) Exprimarea acordului calatorului prin transmiterea către Agenție a unui mesaj electronic de pe adresa de e-mail declarată de calator ca adresa de corespondență/contact. Adresa de corespondență/contact va fi considerată adresa de la care face comanda/ solicită oferta de servicii, în cazul în care Calatorul nu menționează expres o altă adresa de corespondență/contact;

b) Exprimarea acordului verbal, în cadrul conversației telefonice purtate de către calator cu un reprezentant al Agenției, cu condiția ca conversația telefonică să fie înregistrată, iar Calatorul a fost de acord cu înregistrarea conversației telefonice;

c) Exprimarea acordului prin achitarea de către Calator a contravalorii pachetului de servicii de calatorie în baza facturii emise de Agenție;

2.2. Pentru procesarea/confirmarea unei rezervări de servicii de calatorie, Agenția poate solicita un avans din prețul pachetului sau plata integrală a contravalorii pachetului, în funcție de data la care calatorul solicită serviciile și de tipurile serviciilor incluse în pachet.

2.3.(1) Dacă prezentul contract este pus integral la dispoziția Calatorului pe un suport durabil, sub formă de catalog, pliant, alte înscrisuri, website-ul Agenției sau alte mijloace de comunicare electronică (e-mail,



fax etc.), obligatia de informare a Calatorului este considerata indeplinita prin inscrierea acestei informatii in oricare dintre documentele de calatorie sau documentele fiscale furnizate de Agentie, iar contractul este considerat astfel incheiat, nefiind necesara incheierea in forma scrisa pe suport hartie.

(2)In cazul contractelor negociate in afara spatiilor comerciale, astfel cum sunt definite la art. 2 pct. 8 din Ordonanta de urgenta a Guvernului nr. 34/2014 privind drepturile consumatorilor in cadrul contractelor incheiate cu profesionistii, precum și pentru modificarea și completarea unor acte normative, aprobată cu modificări prin Legea nr. 157/2015, se furnizeaza calatorului un exemplar sau confirmarea contractului privind pachetul de servicii de calatorie pe suport hartie sau, in cazul in care calatorul este de acord, pe un alt suport durabil; in cazul in care contractul privind pachetul de servicii de calatorie a fost incheiat in prezenta fizica simultana a partilor, la solicitarea calatorului se furnizeaza acestuia o copie pe suport hartie.

(3)Contractul privind pachetul de servicii de calatorie sau confirmarea contractului prezinta intregul continut al acordului care include si toate informatiile comunicate Calatorului inainte de incheierea contractului si prevazute in formularul- *Informatii precontractuale* care constituie parte integranta a a contractului si nu pot fi modificate decat cu acordul explicit al partilor contractante.

2.4. Contractul inceteaza de drept odata cu finalizarea prestarii efective a pachetului de servicii de calatorie inregistrat in documentele de calatorie.

III. Prețul contractului și modalități de plată

3.(1)Prețul contractului este de și se compune din costul serviciilor turistice efective, comisionul Agenției și TVA. Dacă prețul nu este specificat în prezentul contract, atunci acesta este specificat în bonul de comandă (dacă există), alte documente de călătorie, cataloage, pliante, alte înscrisuri puse la dispoziție turistului, site-ul Agenției, alte mijloace de comunicare electronică și/sau pe factură.

(2)Nu sunt incluse in pret diferente pret/tarife/taxe, penalitati de incetare sau alte costuri suplimentare care pot sa apara pe parcursul executarii contractului in functie de imprejurari si situatiile ivite(modificarea contractului, cesiunea sau renuntarea/anularea partiala sau totala a serviciilor), costuri care nu pot fi calculate in mod rezonabil anterior incheierii contractului, dar va fi specificata o indicatie cu privire la tipul de costuri suplimentare pe care calatorul ar putea sa fie obligat sa le suporte in continuare. Si va fi comunicat quantumul lor, atunci cand apar.

(3)Pot sa nu fie incluse in pretul contractului diferite cheltuieli ocazionate de calatorie, , cum ar fi: asigurari medicale, cheltuieli de eliberare a pasapoartelor, carte verde, taxa viza, excursii optionale, etc. care vor fi platite de Calator la fata locului, si nu Agentiei.

(4). Pretul contractului este acceptat implicit de catre ambele parti la data incheierii contractului. Ulterior acestei date orice modificari ale tarifulor diverselor servicii achizionate prin contract nu pot fi imputate agentiei, iar eventualele diferente de pret nu fac obiectul unor rambursari (oferte de tip "LAST MINUTE","ULTRA LAST MINUTE","MERG 2, PLATESTI 1", etc ,modificari de tarife la transport sau orice alte oferte promotionale).

3.2. Modalități de plată:

3.2.1. La incheierea contractului, Agentia solicita plata unui avans din pretul stabilit sau, dupa caz, plata integrala a contravalorii pachetului de servicii de calatorie.

Condițiile de plata pentru oferta generala sunt:

- a)** in avans 30% din valoarea serviciilor la data confirmarii rezervarii, iar diferenta de 70 % intr-un termen care nu va depasi 30 de zile calculate inainte de data plecarii;
- b)** in avans valoarea integrala a biletelor de avion si autocar plus conditiile specifice de incasare pentru serviciile de calatorie la sol, altele decat transportul, in functie de tipul produsului si oferta;
- c)** integral, la data confirmarii rezervarii, pentru pachetele de servicii calatorie care au data de plecare sub 30 de zile fata de data rezervarii;
- d)** integral, in maxim 24 ore de la data confirmarii, pentru pachetele de servicii calatorie a caror penalizare este de 100% dupa efectuarea rezervarii.



e) pentru asigurarile de calatorie, plata se va efectua in avans, inainte de eliberarea asigurarilor.

Conditile de plata sunt diferite in functie de tipul pachetului de servicii de calatorie, de tipul de oferta si vor fi trecute in contract sau in informatiile precontractuale/anexele la contract.

(NOTĂ: Se va personaliza de fiecare agenție în parte.)

3.2.2. Plata serviciilor de calatorie externe aferente contractului se poate efectua intr-o singura moneda, in valuta specificata in contract sau in RON la cursul de schimb valutar al bancii comerciale a Agentiei.

Plata poate sa fie efectuata in numerar(cash) sau cu card-ul bancar la oricare din sediile agentilor **FILADELFIATOUOPERARA GO** (care pot fi consultate pe website-ul www.filadelfiaturism.ro), sau poate fi efectuata prin banca, fie prin virament bancar fie prin depunere directa in conturile detinute de FILADELFIATOUOPERARE GO la urmatoarele banci:

Banca	IBAN-Cont RON	IBAN-Cont EURO
RAIFFEISEN	RO50RZBR0000060018125592	RO28RZBR0000060018125600
TRANSILVANIA	RO88BTRLRONCTR0511771901	RO55BTRLEURCTR0511771901

3.2.3. In cazul in care Calatorul nu respecta plata in termen a obligatiile de plata ce ii revin in baza prezentului contract, da dreptul Agentiei sa rezilieze contractul si obliga Calatorul sa-i plateasca daunele suferite care nu vor fi mai mici decat nivelul penalitatilor de anulare a rezervarii serviciilor la care se adauga penalitati de intarziere la plata calculate in cuantum de 0,1%/zi intarziere.

IV. Drepturile și obligațiile Agenției

4.1. Agenția se obligă să furnizeze turistului un bon de comandă, numai în situația solicitării unor pachete de servicii turistice care nu fac parte din oferta proprie/standard a agenției de turism și care necesită confirmarea rezervării din partea altor prestatori. În cazul solicitării unor pachete de servicii turistice care se regăsesc în oferta proprie a agenției de turism sau în cazul în care există deja confirmare asupra rezervării din partea altor prestatori, Agenția poate furniza turistului un bon de comandă, dacă consideră necesar.

4.2. În cazul modificării uneia dintre prevederile esențiale ale contractului, cum ar fi: serviciile incluse în pachet, datele de călătorie, modificarea categoriei unității de cazare, Agenția are obligația de a informa turistul cu cel puțin 15 zile înainte de data începerii călătoriei.

În cazurile prevăzute la pct. 4.7 lit. b) și c), informarea se va face în timp util pentru a permite turistului să decidă începerea călătoriei.

4.3. 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.

4.4. 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.

4.5. Agenția poate modifica prețul contractului în sensul majorării sau micșorării, după caz, arătând totodată modul de calcul al majorărilor sau micșorărilor de preț 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. Prețurile stabilite în contract nu pot fi majorate, în niciun caz, în cursul celor 20 de zile calendaristice care preced data plecării.

4.6. 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 agreeat de acesta și, după caz, despăgubirea pentru serviciile neprestate.

4.7. 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, 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.

4.8. Agenția are obligația să furnizeze în scris turistului sau prin orice mijloace de comunicare electronice convenite în scris cu turistul (e-mail, fax, sms etc.), cu 7 zile, dar nu mai puțin 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;

b) denumirea, sediul/adresa, numerele de telefon și de fax, adresele de e-mail 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. 5.10](#), [5.11](#) și [5.13](#).

4.9. Agenția parte în contract este obligată să acorde prompt asistență 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

5.1. 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, între turistul care nu poate participa la călătoria turistică contractată (cedentul), terța persoană (cesionarul) și agenția de turism (debitor cedat) urmează a se încheia un contract de cesiune cu privire la pachetul de servicii turistice contractate și cesionate. Responsabilitatea încheierii contractului de cesiune revine, după caz, fie cedentului, fie cesionarului, și niciodată agenției de turism (debitorului cedat). 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.

5.2. În cazul sejururilor de odihnă și/sau de tratament cu locul de desfășurare în România, turistul are obligația să respecte următorul program de acordare a serviciilor: cazarea se face, de regulă, la ora 18,00 a zilei de intrare și se termină, de regulă, la ora 12 a zilei de ieșire înscrise pe documentele de călătorie (voucher, bilet de odihnă și/sau tratament, bilet de excursie etc.). Eventualele costuri suplimentare generate



de neeliberarea spațiilor de cazare până cel târziu la orele specificate mai sus cad în sarcina exclusivă a turistului.

5.3. În cazul în care prețurile stabilite în contract sunt majorate cu peste 10%, indiferent de motivele majorării, turistul poate rezilia/denușa unilateral contractul fără nicio obligație față de Agenție, acesta având dreptul la rambursarea imediată de către Agenție a sumelor plătite, inclusiv comisionul.

5.4. Turistul este obligat să comunice Agenției în termen de 5 zile calendaristice de la primirea înștiințării prevăzute la cap. IV pct. 4.2 modificarea prevederilor esențiale ale contractului sau în timp util înainte de începerea călătoriei, iar în cazul în care se aplică clauzele prevăzute în cap. IV pct. 4.7 lit. b) și c), hotărârea sa de a opta pentru:

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

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

5.6. În cazul în care turistul reziliază/denușă unilateral contractul în temeiul [pct. 5.4](#) 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, în sensul rambursării diferenței de preț dintre cele două pachete turistice, la momentul încheierii noului contract de prestare de servicii;
- c) să i se ramburseze imediat toate sumele achitate în virtutea contractului.

5.7. În toate cazurile menționate la [pct. 5.6](#), turistul are dreptul să solicite Agenției și o despăgubire, al cărei quantum poate fi stabilit prin acordul comun al părților sau în baza unei hotărâri a instanței de judecată, pentru neîndeplinirea prevederilor contractului inițial, cu excepția cazurilor în care:

a) faptului ca numărul de persoane înscrise pentru participarea la pachetul de servicii este mai mic decât numărul minim stabilit despre Agenți care instiinteaza Calatorul, înscris, ***intr-un termen care nu va depasi***, înainte de începerea executării pachetului: 20 de zile, în cazul calatoriilor care dureaza mai mult de șase zile; 7 zile, în cazul calatoriilor care dureaza între 2-6 zile; 48 de ore în cazul calatoriilor care dureaza mai puțin de 2 zile;

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 sau unității de cazare) sau unor cauze dintre cele prevăzute la cap. IV pct. 4.7 [lit. b\)](#);

c) anularea s-a făcut din vina turistului.

5.8. Turistul are dreptul să rezilieze/denușă unilateral în orice moment, în tot sau în parte, contractul, iar în cazul în care rezilierea/denușarea 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. Despăgubirea se poate ridica la maximum prețului pachetului de servicii turistice contractat.

5.9. 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.

Dacă turistul solicită nemotivat schimbarea hotelului, structurii camerelor sau a oricăroră dintre servicii, aceasta echivalează cu rezilierea/denușarea unilaterală a contractului, cu aplicarea penalităților prevăzute la cap. VI la momentul respectiv și încheierea unui nou contract.

5.10. 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.

5.11. Turistul este obligat să prezinte la recepția unității hoteliere actele sale de identitate, precum și documentul de călătorie eliberat de Agenție (voucher, bilet de odihnă și/sau de tratament etc.), în vederea acordării serviciilor turistice. În cazul în care turistul beneficiază de bilete de odihnă 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.

5.12. Turistul ia la cunoștință că serviciile pe care le achiziționează fără ca acestea să facă parte din contractul cu agenția de turism sunt în stricta responsabilitate a prestatorului local, sunt guvernate de legislația țării de destinație, iar agenția de turism nu are nicio responsabilitate asupra prestațiilor în cauză.

5.13. 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.

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

5.15. 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.

5.16. 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.

5.17. 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.

5.18. 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.

5.19. (1) În cazul în care **Agentia** anulează pachetul, înaintea datei de plecare, Calatorul are dreptul să opteze, astfel:

a) să accepte la același pret un alt pachet de calitate echivalentă sau superioară, propuse de Agentie

b) să accepte, un pachet de calitate inferioară, cu rambursarea imediată a diferenței de pret;

c) la rambursarea completă a tuturor platilor efectuate pentru pachet, nu mai târziu de 14 zile de la data încetării contractului.

(2) În cazul în care Calatorul a ales opțiunea de la al.(1) lit.c), are dreptul și la o despăgubire cu excepția situațiilor în care încetarea s-a datorat:

a) unor circumstanțe inevitabile și extraordinare, independente de voința celui care le invocă, și ale caror consecințe nu au putut fi evitate în ciuda eforturilor depuse, situație despre care Agentia instiintează Calatorul imediat, fără întârziere și înainte de începerea executării pachetului;

b) faptului că numărul de persoane înscrise pentru participarea la pachetul de servicii este mai mic decât numărul minim stabilit despre Agentia care instiintează Calatorul, înscris, *intr-un termen care nu va depăși, înainte de începerea executării pachetului: 20 de zile, în cazul călătoriilor care durează mai mult de șase zile; 7 zile, în cazul călătoriilor care durează între 2-6 zile; 48 de ore în cazul călătoriilor care durează mai puțin de 2 zile.*

VI. Renunțări, penalizări, despăgubiri

6.1. 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:

(NOTĂ Se va personaliza de fiecare agenție în parte conform pct. 6.1.1, 6.1.2.)

6.1.1. Condiții de anulare/penalizari :

I. Condiții de anulare/ penalizare oferta STANDARD

a) 30% din prețul pachetului de servicii, dacă renunțarea se face cu mai mult de 30 de zile **calendaristice înainte de data plecării;**

b) 60% din prețul pachetului de servicii, dacă renunțarea se face în intervalul 29 – 15 **zile calendaristice înainte de data plecării;**

c) 100 % din prețul pachetului de servicii, dacă renunțarea se face cu mai puțin de 14 zile **calendaristice înainte de data plecării**



e) pentru ofertele speciale, apartamente, case de vacanta, perioade de targ, bilete de avion pe curse de linie sau low-cost, pachet cu zbor pe cursa regulata, charter se aplica conditii de anulare diferite, conform conditiilor fiecarui Furnizor, respectiv Prestator sauTouropoperator in parte.

f) pentru biletele de avion: penalizarea va fi calculata astfel: penalizare companie + valoarea initiala a taxei de emitere bilet de avion(TSF).

g) pentru biletele de autocar: penalizarea calculata astfel: penalizarea va fi calculata astfel: penalizare companie + valoarea initiala a taxei de emitere bilet autocar(TSF).

II. Conditii de anulare/penalizari oferta EARLY BOOKING

În cazul rezervărilor de tip "Early Booking", penalizarea pentru anulare, modificare de sejur este de 100% din valoarea pachetului.

6.2. 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, pentru a achita ratele aferente sau restul de plată, contractul se consideră reziliat de drept, iar Agenția are dreptul de a anula rezervările efectuate în beneficiul turistului cu reținerea penalizărilor prevăzute la [pct. 6.1](#).

6.3. 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.

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

6.5. Penalizările echivalente cu cele indicate la pct. 6.1.1 lit. c) sau d), respectiv 6.1.2 lit. b) sau c) 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 documentele personale necesare în vederea efectuării călătoriei nu sunt conforme normelor legale sau este în imposibilitatea de a părăsi teritoriului țării, din alte motive ce țin de persoana acestuia.

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

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

6.8. 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.

6.9. Toate sumele menționate la pct. 6.1, 6.2, 6.4 și 6.5 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

7.1.7.1.(1) În cazul în care Calatorul este nemulțumit de serviciile de calatorie 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 de calatorie contractat, ce se va transmite prompt atât reprezentantului Intemediarului, al Agentiei cat și prestatorului de servicii turistice (conducerii hotelului, restaurantului, reprezentanților locali ai turopoperatorului).

Datele de contact ale Agentiei:

E-mail: contact@filadelfiaturism.ro

(2) Vor fi luate în considerare numai reclamațiile făcute de Calator în nume personal.

7.2. Atât Agenția, cât și prestatorul de servicii de calatorie vor acționa imediat pentru soluționarea sesizării. În cazul în care sesizarea nu este soluționată sau este soluționată parțial, Calatorul va depune la sediul Agenției o reclamație în scris, în termen de maximum 5 zile calendaristice de la încheierea calatoriei, Agenția urmand ca, în termen de 30 de zile calendaristice, sa comunice Calatorului despăgubirile care i se cuvin, dupa caz.



7.2. (1) Dacă oricare dintre serviciile de calatorie nu se execută în conformitate cu cerințele prezentului contract, Agenția remediază neconformitatea, cu excepția unuia din următoarele cazuri:

a) neconformitatea nu poate fi remediată;

b) remedierea implică cheltuieli disproporționate, ținând cont de anvergura neconformității și de valoarea serviciilor de calatorie afectate.

Dacă Agenția, în conformitate cu alin.(1)lit. a) sau b) din prezentul alineat, nu remediază neconformitatea, calatorul are dreptul de a beneficia de o reducere corespunzătoare a pretului serviciului de calatorie asupra căruia există neconformitatea, pentru orice perioadă în care a existat o neconformitate, cu excepția cazului în care Agenția dovedește că neconformitatea este imputabilă calatorului sau se datorează unor circumstanțe inevitabile sau extraordinare.

7.3. În cazul în care neconformitatea afectează în mod substanțial executarea pachetului, iar Agenția a omis să o remedieze într-un termen rezonabil stabilit de către calator și comunicat în timp util Agenției, acesta poate rezilia prezentul contract fără plata unor penalități de reziliere și, după caz, poate să ceară, reducerea pretului și/sau despăgubiri.

7.4. Calatorul ia act și acceptă interdicția de a face publicitate negativă Agenției și serviciilor prestate de aceasta, fără ca procedura de înregistrare și soluționare a reclamațiilor prevăzută în capitolul VII să fi fost îndeplinită. Nerespectarea acestei prevederi da dreptul Agenției să solicite instanței despăgubiri corespunzătoare prejudiciului suferit.

VIII. Asigurări

8.1. Turistul este asigurat pentru rambursarea cheltuielilor de repatriere și/sau a sumelor achitate de acesta, în cazul insolvenței sau falimentului Agenției, la Societatea de Asigurare OMNIASIG, Polița de asigurare nr. 28518 valabilă până la data de 19.09.2016 este afișată pe pagina web a agenției de turism www.filadelfiaturism.ro

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

8.2.1. În cazul în care Agenția 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 le rambursa după întoarcerea turistului în România, în condițiile poliței de asigurare încheiate între Agenție și societatea de asigurare.

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

8.2.3. Turistul are obligația de a notifica societății de asigurare, prin scrisoare recomandată cu confirmare de primire, în legătură cu solicitarea adresată Agenției 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 [pct. 8.2.2.](#)

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

8.2.5. 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.

8.2.6. Documentele justificative constau în principal în:

a) contractul de comercializare a pachetului de servicii turistice;

b) confirmările de primire precizate la [pct. 8.2.2.](#), [8.2.3](#) și [8.2.5](#);

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.

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



8.2.8. 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.

8.2.9. În cazul în care, după plata despăgubirii, Agenția 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 Agenție a sumelor reprezentând debitul.

8.2.10. 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. Agenția 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.

8.3. 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:

- 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.

X. PROCEDURA DE SOLUTIONARE ALTERNATIVA A LITIGIILOR ("SAL")

10.1. Solutionarea alternativa a litigiilor ("SAL") reprezinta un mecanism alternativ sistemului judiciar, prin care consumatorilor li se ofera posibilitatea de solutionare a litigiilor pe care le pot avea cu comerciantii, atunci cand se confrunta cu o problema legata de achizitionarea unui produs sau serviciu.

Astfel, reclamatii impotriva comerciantilor sunt prezentate voluntar de catre consumatori, urmand a fi solutionate intr-un mod independent, impartial, transparent, rapid și echitabil.

10.2. Directia de solutionare alternativa a litigiilor (Directia SAL) din cadrul Autoritatii Nationale pentru Protectia Consumatorilor ("ANPC"), are competenta sa solutioneze alternativ litigii nationale și transfrontaliere izvorate din contractele de vanzari sau din contractele de prestari servicii incheiate cu un comerciant care desfașoara activitati in Romania, in sectoarele de activitate in care ANPC este competenta.

10.3. Cererea de aplicare SAL, Lista de consilieri SAL, Procedura SAL, și legislatia aplicabila poate fi consultata aici - <http://www.anpc.gov.ro/categorie/1271/sal>.

XI. Dispoziții finale

11.1. Prezentul contract a fost încheiat în două exemplare, câte unul pentru fiecare parte.

11.2. Comercializarea pachetelor de servicii turistice se va face în conformitate cu prevederile prezentului contract și cu respectarea prevederilor Ordonanței Guvernului [nr. 107/1999](#), republicată.

11.3. 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.

11.4. 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.

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

11.6. Contractul va fi interpretat conform legilor din România.



FILADELFIATURISM

Fii tu oriunde!

RO-420070 // Bistrita, B-dul Decebal 17/4
T: +40.263.212.020, F: +40.263.213.245
M: 0730.585.800, E: office@filadelfiaturism.ro
www.filadelfiaturism.ro

AGENȚIE

SC. FILADELFIA S.R.L.

FILADELFIA

prin

DATA

TURIST

/ reprezentant grup de turiști