

Nr înregistrare: .....

**CONTRACT de comercializare a pachetelor de servicii turistice**  
Nr. .... din data de .....

**Părțile contractante:**

Societatea comercială **Boreal Tours SRL**, cu sediul în București, Strada Sg. Lazăr Gafton Nr. 12, Parter, Sector 5, CP 050208, Nr. de ordine în Reg. Com. J40/2195/2008, Cod unic de înregistrare 23239199, capital social 250 lei, IBANURI: RO28UGBI0000022008477RON (RON); RO21UGBI0000022008478EUR (EUR) deschise la Banca Garanti Bank, RO19BUCU2822230546006RON (RON); RO12BUCU2822230546007EUR (EUR) deschise la Alpha Bank Romania – Sucursala 13 Septembrie, IBAN: RO87BTRLRONCRT0250484101 (RON), RO37BTRLEURCRT0250484101 (EUR) deschise la Banca Transilvania, titulară a Licenței de turism nr. 4718/17.02.2011, Brevet: 13024/22.11.2007, detinut de Marescu Raluca Elena **Polita de asigurare cu numarul I Nr. 48384 valabila in perioada 21.02.2018 – 20.02.2019**...emisa de.. **SC OMNIASIG VIENNA INSURANCE GROUP S.A.**... polita valabila de asigurare, este afisata pe pagina web a agentiei de turism [www.borealtours.ro](http://www.borealtours.ro) pentru **Agenția de Turism Boreal Tours**, cu sediul în București, Strada Sg. Lazăr Gafton Nr. 12, Parter, Sector 5, CP 050208, **Telefon: 021 – 335.40.36, Fax: 037-200.87.67, Mobil: 0722.507.303, 0726.171.604, 0720.509.598**, E-mail: [oferte@borealtours.ro](mailto:oferte@borealtours.ro), [raluca.marescu@borealtours.ro](mailto:raluca.marescu@borealtours.ro), Web: <http://www.borealtours.ro/>, reprezentată prin **MARESCU RALUCA-ELENA în calitate de Director General**, denumita în continuare Agenția/Touoperator

**și turistul/reprezentantul turistului**, domnul/doamna ... .., CNP..... domiciliat/domiciliată în . . . . . , telefon . . . . . , email..... posesor/posesoare al/a buletinului/cărții de identitate seria . . . . . nr. . . . . , eliberat/eliberată de . . . . . la data de . . . . . denumit în continuare Turist sau Beneficiar al serviciilor turistice

**Turisti insotitori:**.....

au convenit la încheierea prezentului contract.

**I. Obiectul contractului**

- 1.1. Obiectul contractului îl constituie vânzarea de către Agenție a pachetului de servicii turistice înscris în voucher, bilet de odihnă, tratament, bilet de excursie, alt înscris anexat prezentului contract și eliberarea documentelor de plată și călătorie.
- 1.2. Serviciile turistice contractate sunt: .....

**II. Încheierea contractului**

2.1. Contractul se încheie, după caz, în oricare din următoarele situații:

a) în momentul semnării lui de către turist sau prin acceptarea condițiilor contractuale de servicii turistice, inclusiv în cazul celor achiziționate la distanță prin mijloace electronice;

b) în momentul în care turistul primește confirmarea scrisă a rezervării de la Agenție, în cel mult 60 de zile calendaristice de la data întocmirii bonului de comandă. Este responsabilitatea agenției de turism de a informa turistul prin orice mijloace convenite în scris cu acesta (telefon, mail, fax etc.) dacă rezervarea pe care a solicitat-o s-a confirmat. Pentru procesarea unei rezervări de servicii, Agenția poate solicita un avans de până la . . . . . 50%. . . . . din prețul pachetului sau plata integrală a contravalorii pachetului, în funcție de data la care turistul solicită serviciile.

1. În cazul în care conținutul bonului de comandă nu diferă de conținutul confirmării călătoriei turistice și confirmarea s-a efectuat în termenul de 60 de zile calendaristice de la data semnării bonului de comandă, turistul care decide să renunțe la călătoria turistică datorează Agenției penalități conform cap. VI.

2. În cazul în care conținutul bonului de comandă diferă de conținutul confirmării călătoriei turistice primite în scris de la Agenție sau dacă această confirmare nu s-a făcut în termenul de 60 de zile calendaristice de la data semnării bonului de comandă, turistul poate considera că voiajul nu a fost rezervat și are dreptul la rambursarea imediată a tuturor sumelor deja plătite;

c) în momentul eliberării documentelor de călătorie (voucher, bilet de odihnă și/sau tratament, bilet de excursie etc.), inclusiv în format electronic, în cazul în care pachetele de servicii turistice fac parte din oferta standard a agenției de turism sau există deja confirmarea de rezervare din partea altor prestatori.

2.2. În cazul în care prezentul contract este pus integral la dispoziția turistului sub formă de catalog, pliant, alte înscrisuri, site-ul Agenției sau alte mijloace de comunicare electronică (e-mail, fax etc.), obligația de informare a turistului este considerată îndeplinită prin înscrierea acestei informații în oricare dintre documentele de călătorie sau documentele fiscale furnizate de Agenție, nefiind necesară încheierea în formă scrisă a contractului de comercializare a pachetelor de servicii turistice, respectiv dacă prezentul contract prezentat turistului în modalitățile prevăzute mai sus conține clauzele prevăzute la art. 12 **alin. (2)** din Ordonanța Guvernului nr. 107/1999 privind activitatea de comercializare a pachetelor de servicii turistice, republicată.

2.3. Contractul încetează de drept odată cu finalizarea prestării efective a pachetului de servicii turistice înscris în documentele de călătorie.

**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.

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

### **3.2. Modalități de plată:**

**3.2.1.** La încheierea contractului se percepe un avans de minim . . .30 . . . .% din prețul stabilit sau, după caz, plata integrală a contravalorii pachetului de servicii turistice.

**3.2.2.** În cazul în care la încheierea contractului s-a perceput un avans, plata finală se va face astfel:

**a) pentru serviciile turistice care necesită confirmare din partea prestatorilor**, conform termenelor de plată comunicate de Agenție în scris prin bonul de comandă sau alte mijloace de comunicare;

**b) pentru serviciile turistice care nu necesită confirmare din partea prestatorilor**, după cum urmează:

- 50% cu cel puțin 31 de zile înainte de data prestării serviciilor
- 100% cu cel puțin 21 zile înainte de data prestării serviciilor.

Depășirea termenului de plată determină aplicarea unei penalități de 0,5% pentru fiecare zi de întârziere, procent aplicat la suma scadentă și neachitată.

**3.3.** Plata serviciilor turistice externe aferente contractului se poate efectua într-o singură monedă, în valuta specificată în contract sau în RON la cursul de referință al BNR din ziua emiterii facturii, conform art. 290 alin. 2 din Codul Fiscal, la care se adaugă comisionul de risc valutar în cuantum de 2%.

**3.4.** Plata serviciilor turistice interne (cu locul de desfășurare în România) se poate efectua și cu vouchere de vacanță. Plata serviciilor turistice se face respectând prevederile OUG nr. 8/2009, a normelor metodologice și anexelor acesteia. În cazul în care turistul renunță la pachetul de servicii turistice achiziționat cu vouchere de vacanță, agenția îi poate oferi acestuia un pachet de servicii turistice la o valoare inițială, mai puțin penalitățile aferente, calculate conform prevederilor capitolului VI pct. 6.1. din prezentul contract, sau îi poate oferi turistului un pachet de servicii turistice la o valoare mai mică decât valoarea pachetului achiziționat inițial din care au fost scăzute penalitățile aferente prevăzute la cap. VI, cu plata diferenței de preț.

**3.5.** Conform OUG nr. 8/2009, în cazul renunțării definitive la pachetul de servicii turistice de către turist, agenția de turism nu poate restitui turistului contravaloarea voucherelor de vacanță în bani. Voucherele de vacanță pot fi restituite turistului de către agenția de turism, în cazul renunțării definitive la pachetul de servicii turistice, doar dacă acestea nu au fost expediate emitentului de vouchere conform procedurii legale stabilite prin HG nr. 215/2009 pentru aprobarea Normelor metodologice privind acordarea voucherelor de vacanță.

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

## **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 fără a constitui însă o obligație în sarcina sa.

**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 agreat 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 . . . . 3 . . . . zile, dar nu mai puțin de 3 zile, înainte de data plecării, următoarele informații:

**a)** orele, 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.

**5.1.1** Serviciile turistice achitate total sau partial cu vouchere de vacanță nu pot fi cesionate în conformitate cu prevederile art. 7 alin.1 din OUG nr.8/2009 privind acordarea voucherelor de vacanță

**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 . . . . 12.00. . . 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.

**5.6.1.** În cazul în care pachetul de servicii turistice a fost achitat cu vouchere de vacanță și turistul nu accepta condițiile de la pct. 5.6. lit. a), agenția va restitui voucherele, dacă acestea se afla încă în posesia sa, mai puțin suma despăgubirilor/penalităților.

**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) 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 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 oricăror 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 strictă 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.

## **I. 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:

### **6.1.1. În cazul serviciilor turistice externe, penalizările sunt de:**

- a) 30 % din prețul pachetului de servicii, dacă renunțarea se face cu mai mult de 30. .. zile calendaristice înainte de data plecării;
- b) 60% din prețul pachetului de servicii, dacă renunțarea se face în intervalul . .16-30 zile .. de zile calendaristice înainte de data plecării;
- c) 100 % din prețul pachetului de servicii, dacă renunțarea se face într-un interval mai mic de . . . .16 zile . . . . . zile calendaristice înainte de plecare sau prin neprezentarea la program;
- d) 100. % din prețul pachetului de servicii, în cazul în care turistul a achiziționat pachetul de servicii turistice din cadrul programului special (de exemplu, Early Booking, Oferta Speciala, Targ Turism, Last Miute, Black Friday sau alte programa similare), indiferent de data la care turistul solicită renunțarea.

### **6.1.2. În cazul serviciilor turistice interne, penalizările sunt de:**

- a) 30.% din prețul pachetului de servicii, dacă renunțarea se face cu mai mult de . 30. . . zile calendaristice înainte de data începerii sejurului;
- b) 60 % din prețul pachetului de servicii, dacă renunțarea se face într-un interval mai mic de . . .16-30 . . zile calendaristice înainte de data începerii sejurului;
- c) 100 % din prețul pachetului de servicii, dacă renunțarea se face într-un interval mai mic de . . . .16 zile . . . . . zile calendaristice înainte de plecare sau prin neprezentarea la program;
- d)100 % din prețul pachetului de servicii turistice, în cazul în care turistul a achiziționat pachetul de servicii turistice din cadrul programului special (de exemplu, Early Booking, Oferta Speciala, Last Miute, Black Friday sau alte programa similare), indiferent de data la care turistul solicită renunțarea.

**6.1.2.1** In cazul in care plata pentru serviciile turistice interne a fost facuta partial sau integral cu vouchere de vacanta, penalizarea se va deduce in primul rand din valoarea voucherelor de vacanta. Daca penalizarea este mai mare decat valoarea voucherelor, diferenta care depaseste valoarea voucherelor de vacanta se va retine din valoarea achitata prin alte instrumente de plata. In cazul in care valoarea voucherelor de vacanta este mai mare decat valoarea penalizarii, diferenta nu se restituie nici in vouchere si nici in numerar in cazul in care turistul nu doreste un alt serviciu turistic

**6.1.3.** Condițiile de anulare/penalizare indicate la art. 6.1.1 și 6.1.2 sunt standard și se aplică în toate cazurile, cu excepția celor în care programul valorificat / confirmat are propriile reguli de anulare/penalizare (vezi condițiile ofertei sau ale programului turistic – exemple: programe de Revelion, turism individual, turism intern, croaziere, destinații exotice, etc). Pe lângă penalitățile indicate mai sus, turistul va suporta și eventualele taxe (ex: taxa pentru obținerea vizelor), dacă acestea nu sunt incluse în valoarea contractului

**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 acestora.

**6.5.** Penalizările echivalente cu cele indicate la pct. 6.1.1 lit. c) sau d), respectiv 6.1.2 lit. c) sau d) 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.

## II. Reclamații

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

Datele de contact ale Agenției touoperatoroare, în contul careia s-a vândut pachetul:

Telefon: .....

Fax: .....

E-mail: .....

Datele de contact ale Agenției revanzatoare BOREAL TOURS :

Telefon: ...021335.40.36/0722.507.303/0726.171.604

Fax: .. 0 372.008.767

E-mail: . . [oferte@borealtours.ro](mailto:oferte@borealtours.ro)

7.2. 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 30 de zile calendaristice, să comunice turistului despăgubirile care i se cuvin, după caz.

## III. Asigurări

8.1. Turistul este asigurat pentru rambursarea cheltuielilor de repatriere și/sau a sumelor achitate de turist în cazul insolvenței sau falimentului Agenției **BOREAL TOURS**, la Societatea de asigurare **SC OMNIASIG VIENNA INSURANCE GROUP S.A.**, înregistrată la Oficiul Registrului Comerțului sub nr. J40/10454/2001, CUI 14360018, din București, Aleea Alexandru, nr. 51, sector 1, CP-011822, Autorizată de Comisia de Supraveghere a Asigurarilor, având număr în Registrul Asiguratorilor: **RA-047/10.04.2003**, web: [www.omniasig.ro](http://www.omniasig.ro), Telefon: + 40 21 405.74.20, Fax: +40 21 311.44.90, având polita de asigurare cu seria **I Nr. 48384** valabilă în perioada **21.02.2018 – 20.02.2019**. Condițiile de asigurare privind rambursarea cheltuielilor de repatriere și/sau a sumelor achitate de către turiști în cazul insolvenței sau falimentului agenției de turism le găsiți detaliate mai jos cât și pe site-ul <http://borealtours.ro/documente-utile>.

Turistul este asigurat pentru rambursarea cheltuielilor de repatriere și/sau a sumelor achitate de acesta, în cazul insolvenței sau falimentului....., pentru agenției de turism touoperatoroare ....., în contul careia este vândut pachetul de servicii turistice achiziționat în baza prezentului contract, Agenția este asigurată la ....., având număr în Registrul Asiguratorilor: ....., Telefon:....., Fax: ....., având polita de asigurare nr. .... valabilă până la data de .... este afișată pe pagina web a agenției de turism .....

### 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 (trezeci) 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.

**Turistul/Reprezentantul turistului/ Reprezentantul persoanei juridice declar pe propria răspundere ca am primit toate informatiile referitoare la achizitionarea asigurarii medicale de calatorie si a asigurarii Storno si am informat toate persoanele inscriere in contract de prevederile acestei asigurari.**

**In cazul in care Turistul/Reprezentantul turistului/ Reprezentantul persoanei juridice nu doreste incheierea acestor asigurari isi asuma toate consecintele legate de neincheierea ei.**

**Declar că sunt/ nu sunt de acord cu încheierea asigurării medicale/ asigurării Storno pentru pachetul turistic achiziționat, bifati optiunea dorita:**

**Asigurare medicala pentru calatorie:**

DA  NU

**Asigurare storno:**

DA  NU

**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. Dispoziții finale:**

**10.1.** Prezentul contract a fost încheiat în două exemplare, câte unul pentru fiecare parte și conține 8 pagini.

Anexa nr. 1 și programul turistic sunt parti-integrante a prezentului contract și sunt însușite de ambele parti prin semnare

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

**10.3.** 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.

**10.4.** 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.

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

**10.6.** Contractul va fi interpretat conform legilor din România.

**10.7.** Conform dispozițiilor Legii nr. 677/2001 pentru protecția persoanelor cu privire la prelucrarea datelor cu caracter personal și libera circulație a acestor date, S.C BOREAL TOURS SRL prelucrează datele cu caracter personal furnizate de turist prin acest document și este operator de date cu caracter personal înscris sub nr. 9775 și prelucrează datele cu caracter personal furnizate de turist prin acest document, având ca scop colectarea datelor pentru: furnizarea de servicii turistice, emiterea rezervărilor serviciilor turistice comandate, precum și în vederea menținerii contactului cu turistul, pentru a-l ține la curent cu activitatea, ofertele Agenției.

Prin furnizarea datelor personale, turistul înțelege și este de acord cu transferarea acestora către companiile afiliate sau colaboratoare, partenerii noștri contractuali din țara și/sau străinătate. Administrăm datele 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 turistului autorităților competente și forurilor de judecată la cerere și în cazul în care acest lucru este solicitat de legislația relevantă.

În calitate de turist în cadrul acestui contract declar, pe propria răspundere, că sunt de acord cu cele menționate la art. 10.7.

**Sunt de acord să mă abonez gratuit la newsletterul agenției BOREAL TOURS pentru a primi pe mail oferte și informații referitoare la servicii turistice, bifati opțiunea dorită**

**Da/Nu**

**Agenția de turism Boreal Tours**

**Am luat la cunoștință, sunt de acord**

**Reprezentat legal**

**Turistul/ Reprezentantul turistului/ Reprezentantul persoanei juridice,**

**(numele și prenumele)**

**(numele și prenumele)**

**MARESCU RALUCA –ELENA**

.....

**DIRECTOR GENERAL**

**Ștampilă și semnatura**

**Semnatura**



ANEXA NR 1 la CONTRACTUL DE COMERCIALIZARE A PACHETELOR DE SERVICII TURISTICE

BON DE COMANDA Nr. ... ..... Data / ../ .....

SOLICITAM URMATOARELE SERVICII / ACCEPTAM URMATOARELE SERVICII  
TIPUL SERVICIILOR / SERVICII SOLICITATE / SERVICII CONFIRMATE

1. Destinatia (ruta)/Denumire program.....(prezentat ca program atasat)
2. Statusul rezervarii/comenzii in momentul incheierii contractului: confirmata/neconfirmata - in curs de confirmare  
In cazul neconfirmarii serviciilor (cazare, transport, etc), agentia va oferi turistului o varianta alternativa, sau va returna integral avansul.
3. Perioada
  - individuali - intrare/iesire (nr. nopti cazare) c/in: ..... c/out:..... nr.nopti .....
  - grup - data plecare ...../...../..... data intoarcere ...../...../.....
4. Nr. persoane – total....., din care – adulti ..... copii .....
5. Distributia pe camere:
6. Unitate de cazare
  - tip, (hotel, vila, motel, etc), denumire/categorie, in conformitate cu reglementarile tarilor de primire:.....
  - Adresa .....
7. Unitate de alimentatie pt. turism:
  - tip (restaurant, cantina, etc.), denumire/categorie: .....
  - adresa .....
  - continut servicii masa (pensiune completa, demipensiune, mic dejun, totul inclus, etc) ... ..
8. Transferuri/ore de preluare – predare .....
9. Transport
  - tip, categorie, caracteristici mijl. de transport .....
  - data/ora plecare, locul de plecare .....
  - data/ora sosire, locul de sosire.....
  - ruta .....
10. Program turistic .....
- excursii, vizite, servicii suplimentare incluse in pachetul de servicii.....
11. Informatii generale privind conditiile de calatorie ([www.politiadefrontiera.ro](http://www.politiadefrontiera.ro) sau <http://www.mae.ro/travel-conditions>):
  - regimul pasapoartelor si al vizelor., ...CI sau pasaport valabil minim 6 luni de la data intoarcerii.....
  - asistenta viza sau conditii speciale de intrare in tara de destinatie.....
  - formalitati de sanatate necesare calatoriei, asigurari medicale obligatorii .....
12. Solicitari speciale ale turistilor.....
13. Buget alocat calatoriei/preț confirmat de agentie .....
- alte taxe neincluse in pret .....
14. Esalonare plati- avans/rata 1 termen .....
- rest de plata/termen .....
- modalitate de plata .....
15. Informatii si telefoane de contact la destinatie:
  - Agenției Touroperatoare/partener local: nume/adresa/tel, fax/persoana de contact:
  - telefon de urgenta la agentia BOREAL TOURS.....0040.722.507.303 / 0040.726.171.604/.....
16. Alte informatii
  - asigurari facultative .....
  - nr. minim de persoane necesar pt. efectuarea programului .....
  - data limita de anuntare a turistului privind anularea calatoriei (minim 15 zile inainte).....
  - **SC BOREAL TOURS SRL – operator de date cu caracter personal nr 9775**
  - Rezervările de tip: Last Minute/ Early Booking / First Booking/ etc – nu permit nici un fel de modificare sau anulare - se percepe penalizare de 100% . - Reducerile se aplica doar la pachetul de baza, acestea nu se aplica la taxe sau suplimente.

In cazul in care turistul nu primeste confirmarea scrisa a rezervării in cel mult 60 zile de la data semnării bonului de comanda, se considera ca voiajul nu a fost rezervat si are dreptul la rambursarea imediata a sumelor platite (inclusiv comisionul agentiei).

**Turistul/reprezentantul turistului,, Domnul/Doamna. ....domiciliat/domiciliată în.....telefon fix .....mobil ..... e-mail .....posesor/posesoare al/a...CI... Seria .....Nr ....eliberat/eliberată de.....la data de . .... declar pe proprie raspundere ca reprezint cu puteri depline in conditiile prezentului contract toti turistii inscrisi in bonul de comanda sau în programul turistic și semnez prezentul atat in numele meu cat si in numele acestora.**

Am primit un exemplar din contract, bon de comanda, oferta turistica si alte acte anexe in functie de pachetul de servii turistice contractat.

Am primit un exemplar din contract.

**Confirmare de servicii,**

**MARESCU RALUCA –ELENA /DIRECTOR GENERAL NUME/PRENUME:  
SEMNATURA SI STAMPILA /REPREZENTANT AGENTIE SEMNATURA TURISTULUI/ REPREZENTANTULUI**

**OFERTA LAST MINUTE! NU SUPORTA MODIFICARI/ANULARI / SAU REDUCERI SUPLIMENTARE/ 100% PENALIZARE IN CAZUL RETRAGERII DIN ORICE MOTIV**

Rezervările făcute în perioada de first boking/early booking nu permit modificări de nume sau anulări.

Reducerile se aplică doar la pachetul de bază, acestea nu se aplică la taxe sau suplimente.

La semnarea prezentului contract, Turistul/Reprezentantul turistului/ Reprezentantul persoanei juridice, a achitat rata 1 in valoare de.....

Restul, datorat de....., se obliga a plati Agentiei in ..... rate , dupa cum urmeaza:

- |    |   |      |    |               |          |          |
|----|---|------|----|---------------|----------|----------|
| 1) | – | rata | 2: | .....scadenta | la       | .....,   |
| 2) | – | rata | 3: | .....scadenta | la       | .....,   |
| 3) | – | rata | 4: | .....scadenta | la       | .....,   |
| 4) | – | rata | 5: | 1 .....       | scadenta | la ..... |

Agenția Boreal Tours

Am luat la cunostinta, sunt de acord

Turistul/Reprezentantul turistului/ Reprezentantul persoanei juridice,

Reprezentant... MARESCU RALUCA –ELENA

NUME PRENUME..

/DIRECTOR GENERAL

Semnatura

Ștampilă si semnatura