

## CONTRACT

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

Părțile contractante:

Societatea **PEG AVIA S.R.L.**, cu sediul în Ilfov, Str. Fabricii, Nr. 1, NaturaCenter H3M7, Afumati, număr de înregistrare la registrul comerțului J23/3302/2012, cod de înregistrare fiscală RO 28481150, titulară a Licenței de turism nr. 2587 / 19.05.2022, conturi bancare: LEI - RO52 BTRL RONC RT05 7995 5901, deschise la Banca Transilvania

– Sucursala Afumati, reprezentată prin BURAK EROL, în calitate de Director General, denumită în continuare **Agenție**;

și turistul / reprezentantul turistului, domnul / doamna ....., CNP ....., domiciliat / domiciliată în

....., telefon ....., denumit în continuare **Călător**  
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 bonul de comandă, voucher sau alt înscris pus la dispoziția Călătorului și eliberarea documentelor de plată și călătorie.

### II. Încheierea contractului

**2.1.** Contractul se încheie, după caz, fie în momentul semnării lui de către Călător, fie prin acceptarea condițiilor contractuale de servicii turistice, inclusiv în cazul celor achiziționate la distanță prin mijloace electronice.

**2.2.** În cazul în care prezentul contract este pus la dispoziția Călătorului prin mijloace electronice, nu este necesară încheierea în formă scrisă a contractului.

**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 .....EUR și se compune din costul serviciilor turistice efective, taxa de procesare a rezervării, comisionul Agenției și eventual TVA (în cazurile în care este aplicabil).

**3.2.** Platile se vor efectua în rate, astfel:

**rata1** la data [insert data încheiere contract + 2 zile]

**rata2** la data [insert data expirare EBD]

**rata3** la data [insert data check in - 30 zile]

**3.3.** Platile se vor efectua în baza facturilor emise de Agenție, în valuta specificată în contract sau în LEI la cursul de vânzare al Bancii Transilvania din data plății, afișat la adresa <https://www.bancatransilvania.ro/curs-la-casele-de-schimb-valutar/>.

**3.4.** Taxa de procesare a rezervării este de 30 EUR / persoană și face parte din prețul contractului; în eventualitatea anulării rezervării, în cazul în care Călătorul solicită rambursarea sumelor achitate, Agenția este îndreptățită să rețină taxa de procesare a rezervării, astfel:

- dacă inițiativa anulării aparține Călătorului, atunci Agenția este îndreptățită să rețină taxa de procesare a rezervării și eventualele penalizări conform contractului
- dacă inițiativa anulării aparține Agenției, atunci aceasta este obligată să ofere soluții alternative de reprogramare a rezervării, fără aplicarea vreunei taxe de procesare; în cazul în care Călătorul refuză propunerile de reprogramare și solicită rambursarea sumelor achitate, Agenția este îndreptățită să rețină taxa de procesare a rezervării

### IV. Drepturile și obligațiile Agenției

**4.1.** Agenția are obligația de a informa Călătorul despre drepturile principale ale calatorilor, prevăzute în [Ordonanța Guvernului nr. 2/2019](#).

**4.2.** Agenția are obligația de a transmite Călătorului informațiile prevăzute de Art. 5 din [Ordonanța Guvernului nr. 2/2019](#). Dacă formularul de informare a fost transmis Călătorului prin e-mail în etapa precontractuală, se considera că acesta face parte integrantă din prezentul contract.

**4.3.** Agenția are obligația să furnizeze Călătorului un bon de comandă numai în situația în care rezervarea nu a fost deja confirmată. Dacă rezervarea a fost confirmată, Agenția poate furniza Călătorului un bon de comandă doar dacă consideră necesar.

**4.4.** În cazul achiziționării unui pachet de servicii turistice având în componență și servicii de transport aerian, transportatorul aerian are dreptul de a modifica orele de zbor, fără a cere acordul Agenției. 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 adjuvanele 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.

**4.5.** Agenția are dreptul de a modifica prețul contractului, în sensul majorării sau micșorării, doar în cazurile în care modificarea are loc ca urmare a variațiilor costurilor de transport, a taxelor sau al comisiunilor aplicabile serviciilor de călătorie incluse în contract (inclusiv taxele turistice, taxele de aterizare sau comisiunile de îmbarcare sau debarcare în porturi și aeroporturi) ori a cursurilor de schimb valutar aferente pachetului de servicii turistice contractat. În cazul creșterii pretului, Agenția are obligația de a trimite Călătorului o notificare, însoțită de justificarea majorării (calculatie), cu cel puțin 20 de zile înainte de începerea executării pachetului.

**4.6.** Agenția are dreptul de a modifica unilateral alte clauze contractuale doar în cazul în care modificările sunt nesemnificative și cu obligația de a informa Călătorul cu privire la aceste modificări.

**4.7.** În cazul în care, înainte de începerea executării pachetului, Agenția este constrânsă să modifice semnificativ oricare dintre principalele caracteristici ale serviciilor de călătorie sau propune majorarea prețului pachetului cu mai mult de 8%, Agenția are obligația de a informa Călătorul, fără întârzieri nejustificate, în privința modificărilor propuse și a opțiunilor Călătorului.

Călătorul are posibilitatea ca, într-un termen rezonabil specificat de Agenție, să accepte modificarea propusă sau să înceteze contractul fără a plăti vreo penalitate de încetare. În cazul în care încetează contractul privind pachetul de servicii de călătorie, Călătorul poate accepta un alt pachet propus de Agenție. Dacă pachetul propus de Agenție este de o calitate inferioară, atunci Călătorul are dreptul la o reducere corespunzătoare a prețului. În cazul în care Călătorul nu acceptă un alt pachet, Agenția este obligată să ramburseze toate plățile efectuate de către Călător, nu mai târziu de 14 zile de la data încetării contractului.

**4.8.** Agenția poate înceta contractul privind pachetul de servicii de călătorie și poate oferi Călătorului rambursarea completă a tuturor plăților efectuate pentru pachet, fără a datora despăgubiri suplimentare, în unul din următoarele cazuri:

- numărul de persoane înscrise este mai mic decât numărul minim necesar pentru realizarea programului turistic;
- nu poate executa programul turistic din cauze de forță majoră sau împrejurări imprevizibile și inevitabile.

**4.9.** Agenția este răspunzătoare pentru buna executare a obligațiilor asumate prin contract, cu excepția cazurilor în care neîndeplinirea sau îndeplinirea defectuoasă a obligațiilor asumate prin contract se datorează fie Călătorului, fie unor cauze de forță majoră sau unor împrejurări imprevizibile și inevitabile.

**4.10.** În cazul în care o parte importantă din serviciile turistice prevăzute în contract nu este realizată sau Agenția constată că nu le va putea realiza, aceasta are obligațiile:

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

**4.11.** Agenția are obligația să acorde prompt asistență Călătorului aflat în dificultate, în cazul situațiilor de forță majoră sau al unui eveniment pe care nici Agenția, nici furnizorul sau prestatorul de servicii, cu tot efortul depus, nu îl puteau prevedea sau evita.

**4.12.** În cazul în care Călătorul solicită transferul contractului unei terțe persoane (care îndeplinește toate condițiile aplicabile pachetului de servicii turistice contractat), Agenția are obligația să informeze Călătorul cu privire la costurile efective ale transferului contractului.

#### **V. Drepturile și obligațiile Călătorului**

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

**5.2.** Călătorul ia la cunoștință că serviciile pe care le achiziționează fără ca acestea să facă parte din contractul cu Agenția sunt în strictă responsabilitate a prestatorului local, sunt guvernate de legislația ării de destinație, iar Agenția nu are nicio responsabilitate asupra prestațiilor în cauză.

**5.3.** Călătorul 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 Călător a prevederilor privind locurile de întâlnire și orarele vor fi suportate de către acesta. Agenția recomandă turiștilor contactarea acesteia cu 24 de ore înainte de plecare pentru reconfirmarea detaliilor de îmbarcare (orar de zbor, loc de îmbarcare etc.).

**5.4.** Dacă pentru efectuarea călătoriei este necesară îndeplinirea de către Călător a unor formalități suplimentare (de exemplu, călătoria împreună cu minori, situația în care numele Călătorului 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 Călătorul 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.

**5.5.** Călătorul are obligația să respecte următorul program de cazare: preluarea camerelor în ziua de intrare (check-in) se face după ora 14, iar eliberarea camerelor în ziua de ieșire (check-out) se face până la ora 12. Eventualele costuri suplimentare generate de ocuparea camerelor în afara intervalului menționat cad în sarcina exclusivă a Călătorului.

**5.6.** Călătorul are obligația 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.

**5.7.** Călătorul are obligația să prezinte la recepția unității hoteliere actele sale de identitate, precum și documentul de călătorie eliberat de Agenție (voucher), în vederea acordării serviciilor turistice.

**5.8.** Călătorul are obligația 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 Călător ca urmare a nerespectării acestui alineat.

**5.9.** În cazul în care Călătorul 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, Călătorul respectiv are obligația de a suporta toate aceste cheltuieli.

**5.10.** Călătorul are obligația de a informa Agenția, fără întârzieri nejustificate, despre orice neconformitate pe care o constată în executarea unui serviciu inclus în pachetul de servicii turistice contractat. Agenția va remedia neconformitatea, cu excepția cazurilor în care aceasta nu poate fi remediată sau remediarea implică cheltuieli disproporționate, ținând cont de anvergura neconformității și de valoarea serviciilor de călătorie afectate. Călătorul are dreptul la o reducere corespunzătoare a prețului pentru orice perioadă în care a existat o neconformitate constatată și dovedită, cu excepția cazului în care neconformitatea este imputabilă Călătorului.

**5.11.** Călătorul are dreptul să solicite încetarea contractului, având dreptul la rambursarea plăților efectuate, cu scăderea penalității de încetare corespunzătoare, conform prevederilor cap. VI, cu excepția cazurilor de forță majoră definite conform legii. Călătorul trebuie să depună cererea de renunțare la pachetul de servicii turistice în scris, la Agenție; în caz contrar, cererea de renunțare nu este luată în considerare.

**5.12.** În cazul în care Călătorul nu poate participa la călătorie, acesta poate transfera 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 7 zile înainte de plecare. În acest caz, între Călătorul care nu poate participa la călătoria 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 fie cedentului, fie cesionarului (în niciun caz agenției de turism). Călătorul 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 transferului contractului.

#### **VI. Penalizări pentru modificarea rezervărilor sau pentru renunțarea la pachetul de servicii turistice**

**6.1.** Pentru modificarea rezervărilor din inițiativa Călătorului, penalizările aplicate vor fi conforme cu penalizările practicate de furnizori. Suplimentar, pentru fiecare cerere de modificare, Agenția este îndreptățită să perceapă o taxă de procesare a rezervării de 30 EUR.

**6.2.** În cazul în care renunță la pachetul de servicii turistice, în orice situație care nu îi este imputabilă Agenției, Călătorul datorează Agenției penalizări, după cum urmează:

- a) pentru serviciile de transport cu curse de linie sau curse charter operate de alte companii, penalizările aplicate vor fi conforme cu penalizările practicate de furnizori (de regulă, se aplică penalizarea integrală)
- b) pentru serviciile de transport cu curse charter operate de către Agenție se vor aplica următoarele penalizări:
  - i. 50 EUR / persoană - dacă renunțarea la pachetul de servicii turistice are loc cu 41-60 zile înainte de data de începere a programului turistic
  - ii. 150 EUR / persoană - dacă renunțarea la pachetul de servicii turistice are loc cu 21-40 zile înainte de data de începere a programului turistic
  - iii. 200 EUR / persoană - dacă renunțarea la pachetul de servicii turistice are loc cu mai puțin de 20 zile înainte de data de începere a programului turistic
- c) pentru serviciile de cazare se vor aplica următoarele penalizări:

- i. c/valoarea a 3 nopti de cazare - daca renuntarea la pachetul de servicii turistice are loc cu 16-30 zile înainte de data de incepere a programului turistic
- ii. penalizare integrala - daca renuntarea la pachetul de servicii turistice are loc cu mai putin de 15 zile înainte de data de incepere a programului turistic

Suplimentar, pentru anularea rezervarilor, Agentia va percepe o taxa de procesare a rezervarii de 30 EUR / persoana.

**6.3.** În cazul în care Călătorul care a contractat un pachet de servicii turistice cu Agenția nu achita ratele aferente la termenele scadente prevazute in facturi, contractul se consideră reziliat de drept, iar Agenția are dreptul de a anula rezervările efectuate în beneficiul Călătorului, cu reținerea penalizărilor prevăzute la **Art. 6.2.**

**6.4.** Penalizările menționate la **Art. 6.2.** se aplică și în cazul în care Călătorul 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.

**6.5.** Penalizările menționate la **Art. 6.2.** se aplică și în cazul în care o ambasadă refuză să acorde viza de intrare pentru efectuarea pachetului de servicii.

**6.6.** Toate penalizările menționate se vor reține de către Agenție din sumele achitate de Călător, fără a fi necesară intervenția instanțelor de judecată.

#### **VII. Sesizări, reclamații, despăgubiri**

**7.1.** În cazul în care constata deficiente in executarea serviciilor turistice contractate, Călătorul va sesiza imediat reprezentantul prestatorului (hotel, companie aeriana, companie de transfer, etc.) si va solicita remedierea deficientelor constatate; daca prestatorul refuza remedierea deficientelor intr-un termen rezonabil, Călătorul va sesiza reprezentantul local al Agenției, care va depune toate eforturile pentru remedierea deficientelor constatate.

**7.2.** În cazul în care deficiențele nu au fost remediate nici in urma interventiei reprezentatului local al Agenției, Călătorul poate adresa Agenției o reclamație în scris, în termen de maximum 5 zile de la încheierea călătoriei, in care va descrie deficiențele constatate si actiunile întreprinse la fata locului in urma sesizarilor sale; Agenția are obligatia de a raspunde în scris reclamației, în termen de 30 de zile; Agenția va acorda eventuale despăgubiri în funcție de gradul de nerespectare a obligațiilor contractuale.

**7.3.** Agenția nu răspunde în caz de forță majoră (definită ca fiind orice eveniment extern, imprevizibil, absolut invincibil si inevitabil, cum ar fi: grevă, conflict politic, război, calamități naturale, incendii, epidemii, pericol public, atac terorist, embargou internațional, interdicții ale organelor de administrație publică etc.), precum și în cazul în care companiile aeriene stabilesc limite de răspundere.

#### **VIII. Asigurări**

##### **8.1. Asigurari facultative:**

**8.1.1.** Călătorul poate încheia contracte de asigurare medicala, asigurare storno sau asigurari pentru diferite evenimente (repatriere în caz de accidente, de boală sau deces, pierdere bagaje, intarziere avioane, etc.) sau alte tipuri de asigurări de călătorie. Agenția recomandă încheierea cel puțin a unei asigurari medicale si a unei asigurări storno pentru acoperirea eventualelor penalități de anulare, sau a unei asigurari mixte (medicala + storno + alte eventuale evenimente asigurate).

**8.1.2.** Asigurarile pot fi încheiate fie prin intermediul Agenției, fie prin intermediul unui terț (asigurator sau intermediar).

**8.1.3.** Călătorul a fost complet informat despre asigurarile oferite de Agenție in calitate de intermediar.

**8.1.4.** 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 Călător și asigurator.

#### **IX. Anexe la contract**

**9.1.** Următoarele documentele si înscrisuri se constituie ca anexe la contract: formularul de informare; bonul de comanda (optional); programul turistic (optional, în cazul acțiunilor turistice); biletele de avion (optionale, in cazurile în care îmbarcarea se face pe baza de lista de pasageri); voucherul; orice alte înscrisuri ale Agenției puse la dispozitia Călătorului, în format tipărit sau pe suport electronic, cu mentiunea fac parte din contract.

#### **X. Dispoziții finale**

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

**10.2.** Comercializarea pachetelor de servicii turistice se va face în conformitate cu prevederile prezentului contract și cu respectarea prevederilor [Ordonanței Guvernului nr. 2/2019](#).

**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.** Călătorul declară că Agenția l-a informat despre drepturile principale ale călătorilor, despre condițiile de comercializare a pachetelor de servicii turistice si despre condițiile de călătorie specifice destinației, în conformitate cu prevederile [Ordonanței Guvernului nr. 2/2019](#). Prin încheierea

acestui contract, Călătorul își exprimă acordul cu privire la condițiile de comercializare a pachetelor de servicii turistice, în conformitate cu oferta Agenției.

**10.5.** Călătorul declară că Agenția l-a informat complet cu privire la prelucrarea datelor personale ale clienților și a drepturilor persoanelor vizate, în conformitate cu reglementările europene privitoare la prelucrarea datelor cu caracter personal ( [General Data Protection Regulation \(GDPR\) \(EU\) 2016/679](#)). Prin încheierea acestui contract, în numele întregului grup pe care îl reprezintă, Călătorul își exprimă acordul cu privire la prelucrarea datelor personale conform Politicii de confidențialitate a Airtours

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

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

Agentia **AIRTOURS**  
Reprezentant legal:

**Călătorul / Reprezentantul Călătorului**

**Anexa: Bon de comanda**

<b>Cazare / perioada sejur</b>				
<b>Masa / concept</b>				
<b>Transport</b>	<b>Ruta</b>	<b>Data</b>	<b>Orar de zbor</b>	<b>Compania</b>
<b>Dus</b>				
<b>Retur</b>				
<b>Transferuri</b>	Aeroport – Hotel / Hotel - Aeroport			de grup / private
<b>Configuratie</b>				
<b>Calatori</b>	<b>Nume</b>			<b>Data nastere</b>
<b>Pret pachet</b>	..... EUR			

<b>Cazare / perioada sejur</b>				
<b>Masa / concept</b>				
<b>Transport</b>	<b>Ruta</b>	<b>Data</b>	<b>Orar de zbor</b>	<b>Compania</b>
<b>Dus</b>				
<b>Retur</b>				
<b>Transferuri</b>	Aeroport – Hotel / Hotel - Aeroport			de grup / private
<b>Configuratie</b>				
<b>Calatori</b>	<b>Nume</b>			<b>Data nastere</b>
<b>Pret pachet</b>	Total.....EUR			