

# CONTRACT-CADRU DE COMERCIALIZARE A PACHETELOR DE SERVICII TURISTICE

Nr. .... din data .....

## Părțile contractante:

Societatea KOMSI GROUP S.R.L cu sediul in Bucuresti, Sector 6, Str. Valea Ialomitei, nr. 3, bl. D 22, sc.F, numar de inregistrare la registul comertului J40/32298/1992, Cod de inregistrare fiscala RO3153432, cont bancar RO26RNCB0066003901940001, deschis la BCR – Drumul Taberei, titulara a Licentei de turism de tip Organizatoare nr. 446 din 04.01.2019, cu termen de valabilitate nelimitat, pentru Agentia de turism KOMSI TRAVEL, cu punct de lucru la adresa Bucuresti, Sector 1, Str. Stirbei Voda, nr. 4, bl. 2, cod postal: 010111, Tel: 021.311.86.85, Fax: 031.104.07.78, e-mail: [contact@komsitravel.ro](mailto:contact@komsitravel.ro), <https://www.komsitravel.ro/>, avand polita de asigurare emisa de Omniasig Vienna Insurance Group seria I nr. 55072, valabila de la data de 01.01.2021 pana la 31.12.2021, privind rambursarea cheltuielilor de repatriere si/ sau a sumelor achitate de catre turisti, afisata pe pagina web a agentiei de turism <https://www.komsitravel.ro/>, reprezentata prin Dimitrescu Anca Mihaela, in calitate de Director General, denumita in continuare Agentia;

Si

Domnul/ Doamna ....., domiciliat/ domiciliata in ....., telefon: ....., e-mail: ....., posesor/ posesoare al/ a cartii de identitate seria si numarul ....., eliberata de ..... la data de ....., CNP: ....., in calitate de TURIST

Au convenit la încheierea prezentului contract.

## 1. Obiectul contractului

1.1 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.

- Pachetul de servicii este organizat si vandut pe cont propriu de KOMSI TRAVEL in calitate de agentie organizatoare.
- Pachetul de servicii este vandut de KOMSI TRAVEL in calitate de agentie intermediara, in contul agentiei organizatoare \_\_\_\_\_ cu sediul in

\_\_\_\_\_,  
tel. \_\_\_\_\_, e-mail \_\_\_\_\_, CUI  
\_\_\_\_\_, J \_\_\_/\_\_\_\_\_/\_\_\_\_\_, titulara a licentei de turism  
\_\_\_\_\_, polita de asigurare emisa de  
\_\_\_\_\_ seria \_\_\_\_\_ nr \_\_\_\_\_ privind  
rambursarea cheltuielilor de repatriere si/ sau a sumelor achitate de catre turisti.

1.2 Servicii contractate / numar de persoane/ nume si prenume beneficiari:

.....

Programul circuitului / Hotelul ales de turist.

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.

## **2. 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 cuprins între 10 - 50 % din prețul pachetului sau plata integrală a contravalorii pachetului, în funcție de data la care turistul solicita serviciile. Dacă înscrierea intervine cu mai puțin de 30 zile înainte plecării, pachetul turistic se va achita integral. În cazul nerespectării termenelor de plata, Tour Operatorul își rezerva dreptul de a anula rezervarea. 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. 6 din prezentul contract. 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 cadru de comercializare a pachetelor de servicii turistice, respectiv dacă prezentul contract prezentat turistului în modalitățile prevăzute mai sus, conține informațiile prevăzute la art. 12 alin. (2) din Ordonanța Guvernului nr. 107/1999 privind activitatea de comercializare a pachetelor de servicii turistice. Informațiile și fotografiile prezentate în cataloagele, ofertele speciale, site-urile, materialele publicitare sunt orientative și au caracter informativ, fără însă a afecta calitatea și cantitatea serviciilor contractate de turist.

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

2.4. Informațiile privind statele pe teritoriul carora, la data încheierii prezentului contract, este decretată stare de urgență ori în privința carora Ministerul Afacerilor Externe a formulat alerte de călătorie, sub forma de avertismente sau atenționări, sunt publice și pot fi consultate accesând <http://www.mae.ro/travel-alerts>. Prin urmare, Turistul înțelege să contracteze serviciile ce fac obiectul prezentului contract fiind informat asupra acestor informații sau alerte.

## **3. Prețul contractului și modalități de plată**

3.1. Prețul contractului este de ..... și se compune din costul serviciilor turistice efective, comisionul Agenției și T.V.A. 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 Early booking determină modificarea prețului pachetului conform ofertei standard.

3.2. Modalități de plată:

3.2.1. La încheierea contractului se achita:

- a) un avans in suma de ..... din prețul contractului, iar diferența se va achita până la data de .....
- b) plata integrală a contravalorii pachetului de servicii turistice.

Depășirea termenului de plată determină aplicarea unei penalități de 0,3% pentru fiecare zi de întârziere, procent aplicat la suma scadentă și neachitată.

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:  
termene de plată oferta STANDARD

termene de plată oferta EARLY BOOKING

Condițiile de plată de mai sus (oferta standard și oferta early booking) se aplică în toate cazurile, cu excepția celor în care programul valorificat / confirmat are propriile reguli de achitare (vezi condițiile ofertei sau ale programului turistic).

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 vânzare comunicat de Banca Comercială Română în ziua emiterii facturii, conform art. 290 alin 2 Cod Fiscal.

3.4. Contravaloarea serviciilor turistice interne se poate achita și cu tichete de vacanță. Plata serviciilor turistice se face respectând prevederile OUG nr. 8/2009, a normelor metodologice și anexelor acestora. În cazul în care turistul renunță la pachetul de servicii turistice achiziționat cu tichete de vacanță, agenția îi poate oferi acestuia un pachet de servicii turistice la o valoare inițială minus penalizările aferente sau mai mare celui achiziționat inițial, cu plata diferenței de preț. Conform OUG 8/2009 în cazul renunțării definitive la pachetul de servicii turistice de către turist, agenția de turism nu poate restitui turistului tichetele de vacanță sau contravaloarea acestora în bani.

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

3.6. a) În cazul în care plata serviciilor se face prin virament sau depunere, în conturile bancare ale Agenției, aceasta se poate face în conturile Agenției deschise la:

Banca Transilvania:

Agentia Bucuresti -Drumul Taberei:

RO41BTRLRONCRT0294734001 (lei); RO88BTRLEURCRT0294734001 (euro)

Banca Comercială Română:

Agentia Bucuresti – Drumul Taberei:

RO26RNCB0066003901940001 (lei); RO96RNCB0066003901940002 (euro)

- b) la sediul agenției, plată numerar (lei sau euro) sau plată cu cardul (lei).

#### **4. 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 calendaristice înainte de data începerii călătoriei, pentru a permite turistului să decidă începerea călătoriei.

În cazurile prevăzute la Pct. 4.7. literele a), b), c), din prezentul contract, informarea se va face în timp util.

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 nr. 261/2004 implementat prin HG nr. 1912/2006. 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;

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 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 și nu este obligată să ramburseze c/valoarea serviciilor achiziționate.

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.

În situația de supraz rezervare (overbooking) a unui hotel, determinată de activitatea hotelierilor, înainte sau după începerea călătoriei, Agenția va oferi varianta de hotel în aceeași zonă sau într-o zonă apropiată, la aceeași categorie sau de o categorie superioară fără să modifice prețul; în cazul în care situația de supraz rezervare (overbooking) este anunțată turistului, sau reprezentantului acestuia, cu minim 3 zile înainte de data plecării, turistul poate accepta varianta propusă sau poate anula călătoria fără penalizări, fără însă a avea dreptul de a solicita despăgubiri suplimentare.

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 cel puțin 3- 7 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, adrese 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 a unui eveniment pe care nici agenția de turism, nici furnizorul sau prestatorul de servicii, cu tot efortul depus, nu îl puteau prevedea sau evita.

4.10. Excursiile optionale se efectuează la fața locului cu agenții locale, care poartă întreaga responsabilitate pentru organizarea și desfășurarea acestor excursii. Sumele aferente excursiilor optionale nu se încasează în numele și pentru Agenția Koms Travel. Preturile excursiilor optionale pot fi mai mari decât cele cumparate de la recepția hotelurilor, având în vedere că turiștii vor avea la dispoziție mijloace de transport de la hotel la obiective și retur, ghid etc. Pretul excursiilor se calculează în general, pentru grupuri de aproximativ 25 de persoane. În cazul neîntrunirii acestui număr minim, fie tarifele pot fi majorate proporțional, fie excursia poate fi anulată, iar turiștii putând opta pentru achiziționarea excursiei de la recepția hotelului în funcție de disponibilitate.

4.11. În situația în care prestarea serviciilor turistice ce fac obiectul contractului a devenit imposibilă din cauza de forță majoră sau din cauza unor circumstanțe inevitabile și extraordinare care se produc la locul de destinație sau în vecinătatea imediată a acestuia și care afectează în mod semnificativ executarea pachetului sau care afectează semnificativ transportul pasagerilor la destinație (cum ar fi restricții de circulație, măsuri de carantină, pandemii, epidemii, revolte, greve, accidente etc), Agenția de turism organizatoare va oferi turistului fie pachete turistice alternative (altă destinație turistică și/sau altă perioadă), fie vouchere valorice (Note de credit) cu care să poată achiziționa de la Agenția de turism organizatoare prin Agenția detailistă, alte servicii sau pachete de servicii de călătorie, iar Turistul va alege una dintre variantele propuse de Agenția organizatoare.

Unitățile de cazare sunt clasificate de autoritățile competente din țările în care sunt situate, conform normelor aplicabile în țările respective. Eventualele neconcordanțe între clasificarea oficială a unității de cazare (cu tot ceea ce presupune aceasta: dimensiuni camere, dotări, facilități hotel, servicii suplimentare etc.) și așteptările turistului nu pot duce în niciun caz la suportarea de despăgubiri de către Agenția de turism organizatoare/ detailistă și nici nu pot servi turistului ca motiv de reziliere a contractului; în ipoteza în care, totuși, turistul reziliază contractul din astfel de motive, Agenția de turism organizatoare/ detailistă nu poate fi obligată la restituirea pretului și/sau la plata vreunei penalități/despăgubiri către turist.

## **5. Drepturile și obligațiile turistului**

5.1. În cazul în care turistul nu poate să participe la călătoria turistică, acesta poate să cesioneze contractul (dacă este posibil), 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 înaintea datei de plecare. 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.

Pentru călătoriile individuale, în cazul în care mijlocul de transport este avionul, transferul poate fi efectuat numai dacă există posibilitatea transferării locului de zbor. De asemenea, pentru călătoriile care necesită îndeplinirea unor condiții speciale, ex: obținerea vizelor turistice, se va ține seama de acestea pentru cesiunea contractului. Responsabilitatea încheierii contractului de cesiune revine după caz fie cedentului, fie cesionarului, și niciodată Agenției de turism (debitorului cedat). În acest caz Agenția reziliază contractul cu turistul care cesionează contractul și încheie un alt contract cu noul turist. 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 parțial cu tichete de vacanță nu pot fi cesionate în conformitate cu prevederile art.7 al.1 din OUG nr.8/2009 privind acordarea tichetelor de vacanță.

5.2. În cazul sejururilor de odihnă și/sau de tratament cu locul de desfășurare în România, turistul are

obligatia 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. În funcție de destinație, orele de intrare, respectiv ieșire, se pot modifica și sunt decise de unitatea hoteliera.

5.3. În cazul în care prețurile stabilite în contract sunt majorate cu peste 8%, indiferent de motivele majorării, turistul poate :

a) să accepte modificarea propusă;

b) să rezilieze/ denunțe unilateral contractul fără a plăti vreo penalitate de reziliere, având însă dreptul la rambursarea imediată de către Agenție a sumelor plătite, inclusiv comisionul.

În cazul în care reziliază contractul privind pachetul de servicii de călătorie, turistul poate accepta un pachet de substituție, atunci când acesta este oferit de organizator, dacă este posibil, de o calitate echivalentă sau superioară.

5.4. Turistul este obligat să comunice Agenției, în termen de 2 zile calendaristice de la primirea înștiințării prevăzute la cap. 4 pct. 4.2 privind modificarea prevederilor esențiale ale contractului sau în timp util înainte de începerea călătoriei, în cazul aplicării clauzelor prevăzute în cap. 4 pct. 4.7. literele b) și c), hotărârea sa de a opta pentru:

a) rezilierea/denunțarea 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. 4 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/denunță 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, cuantumul căreia poate fi stabilit prin acordul comun al părților la valoarea serviciilor neprestate 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:

(i) 15 de zile înainte de începerea executării pachetului, în cazul călătoriilor care durează mai mult de șase zile;

(ii) 7 zile înainte de începerea executării pachetului, în cazul călătoriilor care durează între 2 și 6 zile;

(iii) 48 de ore înainte de începerea executării pachetului, în cazul călătoriilor care durează mai puțin de două 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 efort depus, în aceasta nefiind incluse suprarezervările, caz în care responsabilitatea revine companiei aeriene sau unității de cazare) sau unor cauze dintre cele prevăzute la cap. 4 pct. 4.7 lit. b);

c) anularea s-a făcut din vina turistului.

5.8. Turistul are dreptul să rezilieze/denunțe unilateral în orice moment, în tot sau în parte, contractul, iar în cazul în care rezilierea/denunțarea unilaterală îi este imputabilă este obligat să despăgubească Agenția pentru prejudiciul creat acesteia, conform prevederilor Cap. 6 din prezentul contract, cu excepția cazurilor de forță majoră definite conform legii, survenite după încheierea contractului și dovedite prin înscrisuri emise de Ministerul Afacerilor Externe, aviz emis de Camera de Comerț și Industrie a României sau orice alt mijloc de probă. Despăgubirea se poate ridica la maximumul 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 oricărorora dintre servicii, aceasta echivalează cu rezilierea/denunțarea unilaterală a contractului, cu aplicarea penalităților prevăzute la Cap. 6 din prezentul contract 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 nici o responsabilitate asupra prestațiilor în cauză.
- 5.13. Dacă pentru efectuarea călătoriei este necesară îndeplinirea de către turist a unor formalități suplimentare (de ex. 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 ex. în cazul călătoriei cu minori, împuternicire din partea părintelui sau reprezentantului legal ce nu îl însoțește, cazier judiciar, 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 ore înainte de plecare pentru reconfirmarea detaliilor de îmbarcare (orar de zbor, loc 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.

## **6. 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:

Oferta standard

- a) 20% din pretul pachetului de servicii (sau în funcție de pachetul contractat contravaloarea tuturor cheltuielilor de rezervare: emitere bilet, plata servicii la sol, taxa de viza, asigurare medicală astfel existând posibilitatea ca procentul de 20% să fie depășit), dacă renunțarea se realizează începând cu data confirmării serviciilor, până cel târziu cu 30 zile lucrătoare înainte de data începerii sejurului.
- b) 50% din pretul pachetului de servicii, dacă renunțarea se realizează în intervalul 29 - 15 zile lucrătoare înainte de data plecării;

- c) 80% din pretul pachetului de servicii, daca renuntarea se realizeaza in intervalul 14 - 8 zile lucratoare inainte de data plecarii;
- d) 100% din pretul pachetului de servicii, daca renuntarea se realizeaza in intervalul de maxim 7 zile lucratoare inainte de data plecarii sau prin neprezentarea la program. De asemenea aceeasi penalitate se va aplica si dupa inceperea programului, in situatia in care clientul refuza la destinatie serviciile contractate, fara o justificare reala

Oferte tip Early Booking / Paste / Revelion

- a) 50% din pretul pachetului de servicii, daca renuntarea se realizeaza incepand cu data confirmarii pana cel tarziu cu 30 zile lucratoare inainte de data plecarii;
- b) 80% din pretul pachetului de servicii, daca renuntarea se face in intervalul 29 - 15 zile lucratoare inainte de data plecarii;
- c) 100% din pretul pachetului de servicii, daca renuntarea se face in intervalul de maxim 14 zile lucratoare inainte de data plecarii sau prin neprezentarea la program. De asemenea aceeasi penalitate se va aplica si dupa inceperea programului, in situatia in care clientul refuza la destinatie serviciile contractate, fara o justificare reala

6.1.1 In cazul in care plata a fost facuta cu, sau si cu tichete de vacanta, penalizarea de la aliniatul anterior se va deduce in primul rand din valoarea tichetelor de vacanta. Daca penalizarea este mai mare decat valoarea tichetelor, diferenta care depaseste valoarea tichetelor de vacanta se va retine din valoarea achitata prin alte instrumente de plata. In cazul in care valoarea tichetelor de vacanta este mai mare decat valoarea penalizarii, diferenta nu se restituie nici in tichete si nici in numerar in cazul in care turistul nu doreste un alt serviciu turistic.

Daca exista dorinta achizitionarii pentru perioada ulterioara a unui alt serviciu turistic atunci diferenta dintre valoarea tichetelor si valoarea penalizarii se va utiliza pentru acest nou serviciu. Termenul in care turistul poate solicita noul pachet de servicii turistice este de maximum doua luni de la renuntarea la serviciile turistice initiale. In cazul in care turistul nu isi exprima optiunea in aceasta perioada, agentia de turism nu ii mai poate oferi acestuia nici un pachet de servicii turistice ulterior.

6.1.2. Biletele de avion reprezinta contractul direct intre pasager si compania aeriana si se supune termenelor de anulare si modificare comunicate de compania aeriana. Biletele de avion o data emise suporta penalizare 100% in caz de anulare.

6.1.3. Ofertele speciale, tip "Early booking" sau "Inscrieri timpurii" se supun urmatoarelor conditii speciale:

- trebuie achitate integral pana la data mentionata in contract. In caz contrar, acestea se vor recalcula la tariful standard;
- orice modificare ulterioara adusa unei rezervari care a beneficiat de reducerea Early booking aplicata duce la pierderea reducerii respective;
- penalizarea este 100% in cazul anumitor rezervari care au beneficiat de Early booking, daca furnizorul de servicii le impune Agentiei.

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. Agenția este exonerată de orice răspundere în cazul în care după începerea călătoriei, serviciul de grăniceri/poliția de frontieră sau altă autoritate competentă refuză să acorde turistului dreptul de ieșire /tranzit/intrare pe teritoriul unui stat, necesar pentru efectuarea serviciilor de călătorie. Turistului i se va reține în această situație contravaloarea totală a pachetului de servicii de călătorie.

6.6. Penalizările echivalente cu cele indicate la pct. 6.1 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 teritoriul țării, din alte motive ce țin de persoana acestuia.

6.7. 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.

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

6.9. 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.

6.10. Toate sumele menționate la pct. 6.1, 6.2, 6.4, 6.5 și 6.6 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.

6.11. În cazul achiziționării unui pachet de servicii de călătorie având în componență și asigurarea transportului pe cale aeriană, transportatorul aerian, fără a cere acordul Agenției care derulează programul de călătorie, 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 de călătorie. Pentru aceste întârzieri, compania aeriană este obligată să asiste călătorii 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.

## **7. Reclamații**

7.1. Turistul îl informează fără întârzieri nejustificate pe Organizator, ținând cont de circumstanțele cazului, în legătură cu orice neconformitate pe care o constată pe parcursul executării unui serviciu de călătorie inclus în contractul privind pachetul de servicii de călătorie.

Datele de contact ale Agenției pentru asistenta:

Telefon: +4021.777.33.22 (program luni – vineri, orele 10:00 – 18:00)

Fax: +4031.104.07.78

Pentru urgente, în afara orelor de program: +40722.291.276/ +40722.325.385/ +40735.153.825

E-mail: [contact@komsitravel.ro](mailto:contact@komsitravel.ro)

7.2. Dacă oricare dintre serviciile de călătorie nu se execută în conformitate cu cerințele prezentului contract, Agenția remediază neconformitatea, cu excepția cazului în care:

a) este imposibil; sau

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

Dacă Agenția, în conformitate cu primul paragraf litera a) sau b) din prezentul alineat, nu remediază neconformitatea, turistul are dreptul de a beneficia de o reducere corespunzătoare a prețului pentru orice perioadă în care a existat o neconformitate, cu excepția cazului în care Agenția dovedește că neconformitatea este imputabilă turistului.

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 turist, turistul poate rezilia contractul privind pachetul de servicii de călătorie fără plata unor penalități de reziliere și, după caz, poate să ceară reducerea prețului și/sau despăgubiri.

## **8. 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 Vienna Insurance

Group SA din localitatea Bucuresti, Str. Aleea Alexandru, nr 51, Sector 1, tel. 021 405 7420, fax 021 311 4490, prin Polita de insolventa seria I nr. 55072, valabila de la data de 01.01.2021 pana la 31.12.2021, afisata pe pagina web a agentiei de turism [www.komsitravel.ro/](http://www.komsitravel.ro/)

8.2. 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 de călătorie, 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 său, deoarece acesta este doar intermediar între turist și asigurator.

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

- a) voucherul, biletul de avion, informarea de calatorie, programul circuitului, după caz, în format tipărit sau pe suport electronic;
- b) programul turistic, în cazul acțiunilor turistice;
- c) website/cataloge/pliante/oferte/alte înscrisuri/etc. ale Agenției puse la dispoziția turistului, în format tipărit sau pe suport electronic.

## **10. Procedura de soluționare alternativă a litigiilor ("SAL")**

10.1. Soluționarea alternativă a litigiilor ("SAL") reprezintă un mecanism alternativ sistemului judiciar, prin care consumatorilor li se oferă posibilitatea de soluționare a litigiilor pe care le pot avea cu comercianții, atunci când se confruntă cu o problemă legată de achiziționarea unui produs sau serviciu.

Astfel, reclamațiile împotriva comercianților sunt prezentate voluntar de către consumatori, urmând a fi soluționate într-un mod independent, imparțial, transparent, rapid și echitabil.

10.2. Direcția de soluționare alternativă a litigiilor (Direcția SAL) din cadrul Autorității Naționale pentru Protecția Consumatorilor ("ANPC"), are competența să soluționeze alternativ litigiile naționale și transfrontaliere izvorâte din contractele de vânzări sau din contractele de prestări servicii încheiate cu un comerciant care desfășoară activități în România, în sectoarele de activitate în care ANPC este competentă.

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

## **11. Dispoziții finale**

11.1. Prezentul contract a fost încheiat în două exemplare, câte unul pentru fiecare parte (în cazul în care a avut loc în prezenta fizică simultană a celor două părți). Contractul se poate încheia și la distanță, prin mijloace electronice, iar semnarea acestuia se acceptă sub următoarele forme: semnatura scanată, semnatura digitală, acord explicit de acceptare a termenilor și condițiilor din prezentul contract.

11.2. Comercializarea pachetelor de servicii de călătorie se va face în conformitate cu prevederile prezentului contract și cu respectarea prevederilor Ordonanței de urgență a Guvernului nr. 2/2018.

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 l-a informat complet cu privire la condițiile de comercializare a pachetelor de servicii de călătorie în conformitate cu prevederile Ordonanței Guvernului nr. 2/2018. Prin semnarea acestui contract sau prin acceptarea pachetelor de servicii de călătorie, 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 de călătorie, în conformitate cu oferta agenției.

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.

## 12. Prelucrarea datelor cu caracter personal

Datele personale privind numele, prenumele, numarul si seria actului de identitate, data emiteri si expirare document de identitate sunt colectate cu scopul de a efectua rezervarea ce face obiectul acestui contract si nu sunt si nu vor fi prelucrate ulterior intr-un mod incompatibil cu acest scop.

Datele personale sunt colectate cu respectarea principiului reducerii la minimum a datelor, adresa, nume, CNP, serie si nr document de identitate, data emiteri si expirare document de identitate sunt obligatorii pentru efectuarea rezervarii (date solicitate de companiile aeriene, asiguratori, hoteluri, Ambasade pentru acordarea vizelor si pentru raportarea la ANAF a documentelor fiscale), comunicarea intre parti – pentru adresele de email si numerele de telefon.

In masura in care datele personale colectate sufera modificari, persoana vizata va informa in termen de 48 de ore operatorul asupra acestor schimbari iar acesta, fara intarziere, va rectifica corespunzator datele pe care le detine (exemplu: numele de familie se schimba in urma casatoriei/divortului). Dupa colectare, datele personale vor fi pastrate timp de 5 ani, conform obligatiilor legale ce revin operatorului, urmand sa fie sterse dupa trecerea acestei perioade de timp. Pastrarea acestor date se va face in conditii de securitate adecvata, fiind protejate inclusiv impotriva prelucrării neautorizate sau ilegale si impotriva pierderii, a distrugerii sau a deteriorării accidentale, fiind luate masuri tehnice si organizatorice corespunzatoare.

Agentia isi rezerva dreptul de a comunica datele cu caracter personal tertilor furnizori cu scopul efectuării rezervării serviciilor ce fac obiectul acestui contract.

Prin prezenta declar ca am fost informat in mod expres de catre Agentie, respectiv am luat la cunostinta si sunt de acord cu conditiile de INFORMARE/DECLARAȚIE CONȘIMȚĂMÂNT PENTRU REZERVAREA/CUMPĂRAREA SERVICIILOR ȘI/SAU PACHETELOR DE SERVICII DE CĂLĂTORIE ÎN CONTEXTUL PRELUCRĂRII DATELOR CU CARACTER PERSONAL afisate in Agentie, cat si pe site-ul agentiei [www.komsitravel.ro](http://www.komsitravel.ro)

Agentia recomanda in mod deosebit incheierea unei asigurari storno si medicale de calatorie.

In cazul in care turistul renunta din vina sa la pachetul de servicii turistice care face obiectul prezentului contract, el datoreaza agentiei intermediare penalizari dupa cum urmeaza: taxa de serviciu/procesare acte in valoare de 30 euro/rezervare.

Am primit un exemplar.

Agencia de turism,  
KOMSI GROUP SRL  
Reprezentant legal,  
.....  
Semnatura si stampila,

Turistul (numele, prenumele)