

CONTRACT-CADRU  
de comercializare a pachetelor de servicii de calatorie  
NR. .... din .....

Partile contractante

**Societatea Comerciala SIND GAZ S.R.L., cu sediul in Ploiesti, B-dul Republicii Nr.65, cam. 24 (in incinta Casei de Cultura a Sindicatelor), numar de inregistrare la Registrul Comertului J29/926/2003, cod de inregistrare fiscala RO 15485834, titulara a Licentei de turism nr. 1328 / 2019, cu termen de valabilitate nelimitat pentru agentiile: UNION TRAVEL Ploiesti - Bdul. Republicii Nr.65, cam. 24 (in incinta Casei de Cultura a Sindicatelor) – tel/fax 0244-595.629, 595.630, 529.488, UNION TRAVEL Targu Mures – Str. Salcamlor Nr. 23 A, tel/fax 0265-269.162, UNION TRAVEL Medias – Sos. Sibiului Nr. 36, tel/fax 0269-841.384, reprezentata prin Catalin DINU, in calitate de Director General., denumita in continuare UNION TRAVEL sau Agentia,**

si

**Turistul / reprezentantul turistului:**

**domnul/doamna ....., domiciliat/domiciliata in .....**  
....., **Telefon .....**, posesor/posesoare al/a buletinului/cartii de identitate seria ..... nr.  
....., eliberat/eliberata de ..... la data de ....., **reprezentant al**

**domnul/doamna ....., domiciliat/domiciliata in .....**  
..... **telefon .....**, posesor/posesoare al/a buletinului/cartii de identitate  
seria ..... nr. ...., eliberat/eliberata de ..... la data de .....,

au convenit la incheierea prezentului contract.

**1. Obiectul contractului il constituie:**

- 1.1** Vanzarea de catre Agentie, in calitate de agentie organizatoare, a pachetului de servicii de calatorie in scris in voucher, bilet de odihna tratament, bilet de excursie, bon de comanda, orice alt in scris anexat la prezentul contract si eliberarea documentelor de plata si calatorie.
- 1.2** Vanzarea de catre Agentie, in calitate de agentie intermediara, a pachetului de servicii de calatorie al organizatorului, in scris in voucher, bilet de odihna tratament, bilet de excursie, bon de comanda, orice alt in scris anexat la prezentul contract si eliberarea documentelor de plata si calatorie.
- 1.3** Caracteristicile pachetului de servicii de calatorie, precum si calitatea de agentie organizatoare sau agentie intermediara a UNION TRAVEL sunt prezentate in oferta sau in bonul de comanda, care sunt parte integranta a acestui contract.

**2. Incheierea contractului:**

2.1 Contractul se incheie, dupa caz, in oricare din urmatoarele situatii:

- a) in momentul semnarii lui sau a bonului de comanda de catre calator sau prin acceptarea conditiilor contractuale de servicii de calatorie, inclusiv in cazul celor achizitionate la distanta, prin telefon sau prin mijloace electronice ( acord dat pe mail de pe adresa declarata de calator ca adresa de corespondenta/contact, acord verbal in urma conversatiei telefonice cu un reprezentant al Agentiei, cu conditia acceptarii de catre calator a inregistrarii convorbirii sau prin achitarea pachetului de servicii de calatorie conform facturii emise de Agentie );
- b) in momentul in care calatorul primeste confirmarea scrisa a rezervarii de la Agentie, in cel mult 60 de zile de la data intocmirii bonului de comanda. Este responsabilitatea Agentiei de a informa calatorul prin orice mijloace convenite cu acesta ( telefon, mail, fax, etc ) daca rezervarea pe care a solicitat-o s-a confirmat. Pentru procesarea unei rezervari, Agentia poate solicita un avans de pana la 99 % din pretul pachetului de servicii sau plata integrala , in functie de data la care calatorul solicita serviciile. Daca solicitarea intervine cu mai putin de 30 de zile inaintea plecarii, pachetul de servicii se achita integral. In cazul nerespectarii termenelor de plata Agentia isi rezerva dreptul de a anula rezervarea.  
In cazul in care continutul confirmarii serviciilor turistice nu difera de continutul bonului de comanda si confirmarea s-a efectuat in termenul de 60 de zile calendaristice de la data semnarii bonului de comanda, calatorul care decide sa renunte la rezervare datoreaza Agentiei penalitati conf. Art 6 din prezentul contract.
- c) In cazul in care continutul confirmarii serviciilor turistice difera de continutul bonului de comanda sau daca aceasta confirmare s-a facut mai tarziu de termenul de 60 de zile de la semnarea bonului de comanda, calatorul poate considera ca serviciile turistice nu au fost rezervate si poate cere rambursarea integrala a sumelor achitate sau poate opta pentru o varianta alternativa.
- c) in momentul eliberarii documentelor de calatorie (voucher, bilet de odihna si/sau tratament, bilet de excursie, etc.), inclusiv in format electronic, in cazul in care pachetele de servicii turistice fac parte din oferta standard a agentiei de turism sau exista deja confirmarea de rezervare din partea altor prestatori.

2.2 In cazul in care prezentul contract este pus integral la dispozitia calatorului sub forma de catalog, pliant, alte inscrieri, site-ul agentiei sau alte mijloace de comunicare electronica ( mail, fax, etc ), informatia de informare a calatorului este considerata indeplinita prin inscrierea acestei informatii in oricare dintre documentele de calatorie sau documentele fiscale emise de Agentie, nefiind necesara incheierea in forma scrisa a contractului de comercializare a pachetelor de servicii de calatorie, respectiv daca prezentul contract prezentat calatorului in modalitatile de mai sus contine informatiile prevazute la art. 7 alin. 3 din Ordonanta Guvernului nr. 2/2018 privind pachetele de servicii de calatorie si serviciile de calatorie asociate, precum si pentru modificarea unor acte normative.

Fotografiile prezentate in cataloagele, ofertele speciale, site, materiale publicitare sunt orientative si au caracter informativ, fara insa a afecta calitatea si cantitatea serviciilor contractate de calator. Informatiile si fotografiile prezentate in cataloagele, ofertele speciale, site-urile, alte materiale publicitare prezinta si ilustreaza stilul hotelului/locatiei, caracteristicile generale ale camerelor, imaginile. Camera primita de calator poate sa nu corespunda in toate cazurile cu fotografia din cataloage, oferte speciale, site-uri, alte materiale publicitare. De asemenea, facilitatile fiecarui hotel (alte servicii precum dar nu numai: parcare gratis/contra-cost, taxa de oras, wellness, diverse caracteristici ale sistemului de masa, distanta fata de anumite repere de interes, nr. de mp si tipul de camera, felurile de mancare si frecventa acestora, conceptele de masa etc., enumerarea nefiind executiva) reprezinta proprietatea exclusiva a prestatorului/hotelului si ele pot suferi modificari si/sau ajustari, cf. politicii comerciale proprii, fara ca hotelul sa fie

obligat sa informeze agentia si, in consecinta, calatorul; de aceea, calatorul trebuie sa se informeze, in functie de ceea ce-l intereseaza, direct pe site-ul locatiei respective si sa actioneze/clarifice/reclame in scris la fata locului, in cazul unor neconcordante.

2.3 Informatiile privind statele pe teritoriul carora, la data incheierii prezentului contract, este decretata stare de urgenta ori in privinta carora Ministerul Afacerilor Externe a formulat alerte de calatorie, sub forma de avertismente sau attentionari, sunt publice si pot fi consultate accesand <http://www.mae.ro/travel-alerts> . Prin urmare, calatorul intelege sa contracteze serviciile ce fac obiectul prezentului contract fiind informat asupra acestor informatii, avertizari sau alerte.

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

### **3.Pretul contractului si modalitati de plata**

3.1.Pretul total al pachetului este de ..... si cuprinde costul serviciilor turistice efective, toate taxele, comisioanele, tarifele si alte costuri suplimentare suportate de Agentie. Avansul este de ..... , iar plata finala se va face pana la data de ..... . Daca pretul nu este specificat in prezentul contract, atunci acesta este specificat in bonul de comanda (daca exista), alte documente de calatorie, cataloage, pliante, alte inscrieri puse la dispozitie calatorului, site-ul Agentiei, alte mijloace de comunicare electronica si/sau pe factura fiscala eliberata de Agentie.

In situatia contractarii serviciilor turistice in regim early booking/rezervari timpurii sau oferte speciale/last minute/pachete turistice de evenimente Eventuria, reducerea este inclusa in pachet, iar procentul precizat se aplica numai serviciilor de cazare. In acest caz, orice modificare a contractului, solicitata de calator, determina anulara rezervarii cu penalizarile aferente si refacerea acesteia la pretul si conditiile din momentul reinscrierii. De asemenea, nerespectarea conditiilor de plata aplicate rezervarilor tip EarlyBooking/Rezervari Timpurii/Oferte speciale determina modificarea pretului pachetului conform ofertei standard.

#### **3.2 Modalitati de plata:**

3.2.1 La incheierea contractului se achita:

- a) un avans in valoare de ..... din pretul contractului, iar diferenta in valoare de ..... se va achita pana la data de .....
- b) plata integrala a contravalorii pachetului de servicii de calatorie.

Depasirea termenului de plata determina aplicarea unei penalitati de 0,3% pentru fiecare zi de intarziere, procent aplicat la suma scadenta si neachitata, daca Agentia nu opteaza pentru rezilierea contractului.

3.2.2. in cazul in care la incheierea contractului s-a perceput un avans, plata finala se va face astfel:

- a) pentru serviciile turistice care necesita confirmare din partea prestatorilor, conform termenelor de plata comunicate de agentie in scris, prin bonul de comanda/e-mail, sau alte mijloace de comunicare.
- b) pentru serviciile turistice care nu necesita confirmare din partea prestatorilor, dupa cum urmeaza:

#### **A. Termene de plata oferta STANDARD**

25% din pretul pachetului turistic - la inscriere;

50% din pretul pachetului turistic - cu minim 60 zile inaintea plecarii;

25% din pretul pachetului turistic - cu minim 30 zile inaintea plecarii.

100% la rezervare, cand termenul de plata este mai mic de 30 de zile inainte de data calatoriei.

\*sau alte transe/rate de plata, la date stabilite de comun acord cu calatorul si mentionate in contract.

#### **B. termene de plata oferta EARLY BOOKING / OFERTE SPECIALE / LAST MINUTE**

25% din pretul pachetului turistic - la inscriere;

50% din pretul pachetului turistic - la termenul limita al pragului Early Booking aplicat la inscriere;

25% din pretul pachetului turistic - cu minim 30 zile inaintea plecarii.

100% la rezervare, cand termenul de plata este mai mic de 30 de zile inainte de data calatoriei sau in cazul anumitor oferte speciale/last minute.

\*sau alte transe/rate de plata, la date stabilite de comun acord cu calatorul si mentionate in contract.

3.2.3 Conditii de plata mentionate mai sus ( pentru oferta standard si pentru oferta early booking ) se aplica cu exceptia cazurilor in care programul valorificat/confirmat are propriile reguli de achitare ( vezi conditiile ofertei sau ale programului turistic ).

3.2.4 Plata serviciilor turistice externe aferente contractului se poate efectua intr-o singura moneda, in valuta specificata in contract, sau in RON, la cursul de vanzare comunicat de banca Agentiei in ziua emiterii facturii fiscale, conform art. 290 alin. 2 Cod Fiscal. Plata se poate face cash/la sediile agentiei, cu card, prin POS sau cu virament bancar/depunere in conturile firmei SC SIND GAZ SRL, pe baza facturii fiscale emise de catre Agentie, cu mentiunea ca toate comisioanele si spezele bancare revin in sarcina platitorului, astfel:

Conturi SC SIND GAZ SRL (RO15485834 / J29/926/2003), titular pentru agentia UNION TRAVEL:

Lei/RON – Cont BRD:RO57BRDE300SV23452343000

Cont ING:RO38INGB0000999907330905

Euro/EUR –Cont BRD:RO97BRDE300SV23452513000

Cont ING:RO05INGB0000999907574872

3.3 Plata serviciilor de calatorie interne (cu locul de desfasurare in Romania) se efectueaza in RON si se mai poate efectua si cu vouchere de vacanta. Plata serviciilor de calatorie se face respectand prevederile OUG nr. 8/2009, a normelor metodologice si anexelor acesteia. In cazul in care calatorul renunta la pachetul de servicii de calatorie achizitionat cu vouchere de vacanta, agentia ii poate oferi acestuia un pachet de servicii de calatorie la o valoare initiala, cu plata penalitatilor aferente, calculate conform prevederilor capitolului VI pct. 6.1. din prezentul contract, sau ii poate oferi calatorului un pachet de servicii de calatorie la o valoare mai mare fata de pachetul achizitionat initial din care au fost scazute penalitatile aferente prevazute la cap. VI, cu plata diferentei de pret.

3.4 Conform OUG nr. 8/2009, in cazul renuntarii definitive la pachetul de servicii de calatorie de catre calator, agentia de turism nu poate restitui calatorului contravaloarea voucherelor de vacanta in bani. Voucherele de vacanta pot fi restituite calatorului de catre agentia de turism, in cazul renuntarii definitive la pachetul de servicii de calatorie, doar daca acestea nu au fost expediate emitentului de vouchere de vacanta conform procedurii legale stabilite prin HG nr. 215/2009 pentru aprobarea Normelor metodologice privind acordarea voucherelor de vacanta.

3.5 Pachetul de servicii turistice care poate fi achizitionat pe baza voucherelor de vacanta va cuprinde servicii de cazare (minim si obligatoriu), alimentatie publica, transport, tratament balnear, agrement, toate cu locul de desfasurare pe teritoriul Romaniei.

#### **4. Drepturile si obligatiile Agentiei**

4.1. Agentia se obliga sa furnizeze calatorului un bon de comanda, numai in situatia solicitarii unor pachete de servicii de calatorie care nu fac parte din oferta proprie/standard a agentiei de turism si care necesita confirmarea rezervarii din partea altor prestatori de servicii. In cazul solicitarii unor pachete de servicii de calatorie care se regasesc in oferta proprie a agentiei de turism, sau in cazul in care exista deja confirmare asupra rezervarii din partea altor prestatori, agentia poate furniza calatorului un bon de comanda, doar daca considera necesar. In general, comunicarea intre parti se va face in scris, pe e-mail, si ea se va constitui in bon de comanda/parte la contract. Nu se vor opera modificari in structura unui pachet de servicii de calatorie, fara comunicarea in scris.

4.2 In cazul in care, inainte de inceperea executarii pachetului, Agentia este constransa sa modifice semnificativ oricare dintre principalele caracteristici ale serviciilor de calatorie ( de ex. serviciile incluse in pachet, datele de calatorie, modificarea categoriei unitatii de cazare, schimbarea locului de cazare, majorarea pretului cu peste 8 % ), precum si cerintele speciale ale calatorului acceptate in prealabil, Agentia are obligatia sa informeze calatorul cu cel putin 7 zile inainte de data inceperii calatoriei, iar calatorul are posibilitatea ca intr-un termen de 5 zile calendaristice sa accepte modificarea propusa sau sa inceteze contractul fara penalizari de incetare.

In cazurile prevazute la pct 4.5 lit b) si c), informarea se va face in timp util.

4.3 Inainte de inceperea executarii pachetului, Agentia poate modifica unilateral clauzele contractului , daca modificarile sunt nesemnificative si informeaza calatorul cu minim 1 zi inainte de data de incepere a calatoriei.

4.4 Agentia poate sa modifice pretul contractului, in sensul majorarii sau micșorarii, dupa caz, aratand totodata modul de calcul al majorarilor sau micșorarilor de pret ale contractului si numai daca modificarea are loc ca urmare a schimbarilor legate de:

- a) pretul transportului de pasageri care rezulta din costul carburantilor sau al altor surse de energie;
- b) nivelul taxelor sau al comisiunelor aplicabile serviciilor de calatorie incluse in contract, impuse de terte parti care nu sunt direct implicate in executarea pachetului, inclusiv taxele turistice, taxele de aterizare sau comisiunile de imbarcare sau debarcare in porturi sau aeroporturi, sau
- c) cursul de schimb relevant pentru pachetul respectiv.

Majorarea pretului este posibila numai daca Agentia trimite calatorului o notificare clara si inteligibila privind aceasta crestere, insotita de o justificare a cresterii respective si de un calcul, pe un suport durabil, cu cel putin 20 de zile inainte de inceperea executarii pachetului.

4.5 Agentia este raspunzatoare de buna executare a serviciilor de calatorie incluse in contractul privind pachetul de servicii de calatorie, indiferent daca aceste servicii urmeaza sa fie furnizate de aceasta sau de un alt furnizor de servicii de calatorie, cu exceptia cazurilor in care:

- a) neindeplinirea sau indeplinirea defectuoasa a obligatiilor asumate prin contract este imputabila calatorului;
- b) neindeplinirea obligatiilor se datoreaza unui tert care nu are legatura cu furnizarea serviciilor incluse in contractul privind pachetul de servicii de calatorie si este imprezibila si inevitabila;
- c) cand neindeplinirea obligatiilor se datoreaza unor cauze de forta majora sau unor imprejurari pe care nici Agentia, nici prestatorii de servicii nu le puteau prevedea sau evita, inclusiv, dar fara a se limita la: modificarea companiei aeriene, de orar sau de itinerar, intarzieri in traficul mijloacelor de transport, defectarea mijlocului de transport, accident, blocaje, lucrari sau reparatii la drumurile publice), neindeplinirea grupului minim ca urmare a unor renuntari de ultima ora sau a neobtinerii vizelor pentru toti participantii. Agentia nu este raspunzatoare pentru prejudiciile cauzate calatorului ca urmare a intarzierii curselor ( inclusiv charter ), a pierderii bagajelor si a altor imprejurari care revin exclusiv in sarcina transportatorului in temeiul actelor normative specifice.

In situatia de supraz rezervare (overbooking) a unui hotel, determinata de activitatea hotelierilor, inainte sau dupa inceperea calatoriei, Agentia va oferi varianta de hotel in aceeasi zona sau intr-o zona apropiata, la aceeasi categorie sau de o categorie superioara fara sa modifice pretul; in cazul in care situatia de supraz rezervare (overbooking) este anuntata calatorului, sau reprezentantului acestuia, cu minim 3 zile inainte de data plecarii, calatorul poate accepta varianta propusa sau poate anula calatoria fara penalizari, fara insa a avea dreptul de a solicita despagubiri suplimentare.

4.6 Agentia are obligatia sa furnizeze in scris calatorului sau prin orice mijloace de comunicare electronice convenite in scris cu calatorul (e-mail, fax, sms, whatsapp etc.), cu cel putin 2 zile inainte de data plecarii, daca au intervenit modificari fata de cele anuntate initial, urmatoarele informatii:

- a) orarele, locurile escalelor si legaturile, precum si, dupa caz, locul ce urmeaza sa fie ocupat de calator in fiecare dintre mijloacele de transport incluse;
- b) denumirea, sediul/adresa, numerele de telefon si de fax, adrese e-mail ale reprezentantei locale a organizatorului si/sau a detailistului ori, in lipsa acestora, un numar de apel de urgenta care sa ii permita contactarea organizatorului si/sau a detailistului;
- c) pentru calatoriile minorilor neinsotiti de parinti, informatii care sa permita parintilor stabilirea unui contact direct cu copilul sau cu responsabilul de la locul cazarii copilului;
- d) obligatiile calatorului prevazute la pct. 5.11, 5.12, 5.13 si 5.14.

4.7 Agentia organizatoare este responsabila de buna executare a serviciilor de calatorie incluse in contractul privind pachetul de servicii de calatorie si acorda asistenta adecvata fara intarzieri nejustificate calatorului aflat in dificultate. Agentia acorda asistenta adecvata si fara intarzieri nejustificate calatorului aflat in dificultate, in cazul situatiilor de forta majora sau al altui eveniment pe care nici Agentia, nici furnizorul sau prestatorul de servicii, cu tot efortul depus, nu-l puteau prevedea sau evita, in special prin:

- a) furnizarea de informatii corespunzatoare privind serviciile de sanatate, autoritatile locale si asistenta consulara;
- b) efectuarea comunicarilor la distanta si sprijinirea calatorului in gasirea unor servicii de calatorie alternative.

Agentia are posibilitatea de a pretinde un comision rezonabil pentru o astfel de asistenta in cazul in care calatorul este cel care a provocat situatia de dificultate in mod intentionat sau din propria neglijenta. Comisionul nu depaseste in niciun caz costurile efective suportate de Agentie.

4.8 In cazul cesionarii contractului de servicii turistice catre un alt calator (cesionar), Agentia informeaza persoana care transfera contractul (cedentul), in conformitate cu pct. 5.1 din prezentul contract, cu privire la costurile efective ale transferului, iar cei doi, cedent si cesionar, vor fi solidari la plata costurilor integrale survenite datorita modificarilor conditiilor initiale de contractare. In niciun caz Agentia nu poate suporta costuri de cesionare si nici nu este obligata sa intervina in acest proces (sa gaseasca ea cesionar etc.).

4.9 Atunci cand o parte semnificativa din serviciile de calatorie nu poate fi executata astfel cum s-a convenit prin prezentul contract, Agentia ofera, fara costuri suplimentare pentru calator, servicii alternative corespunzatoare pentru continuarea derularii pachetului, pe cat posibil echivalente sau de mai buna calitate decat cele specificate in contract, inclusiv in cazul in care intoarcerea calatorului la locul de plecare nu este asigurata astfel cum s-a convenit.

4.10 In cazul in care serviciile alternative propuse au drept consecinta un pachet de o calitate mai scazuta decat cea specificata in prezentul contract, Agentia acorda calatorului o reducere adecvata si rezonabila a pretului. Calatorul poate respinge serviciile alternative propuse doar in cazul in care acestea nu sunt comparabile cu ceea ce s-a convenit prin prezentul contract sau reducerea de pret acordata este considerata justificat inadecvata.

**4.11** Daca este imposibil sa se furnizeze servicii alternative sau calatorul respinge serviciile alternative propuse in conformitate cu pct. 4.10 paragraful 2 din prezentul contract, calatorul are dreptul, dupa caz, la reducerea pretului si/sau la despagubiri rezonabile si justificate, fara a inceta contractul de servicii privind pachetul de calatorie.

**4.12** Daca pachetul include transportul de pasageri, Agentia asigura de asemenea, in cazurile mentionate la pct. 4.10 si 4.11 din prezentul contract, repatrierea calatorului cu transport echivalent fara intarzieri nejustificate si fara costuri suplimentare pentru calator.

**4.13** In cazul achizitionarii unui pachet de servicii turistice avand in componenta si asigurarea transportului pe cale aeriana, Transportatorul Aerian, fara a cere acordul agentiei de turism care deruleaza programul turistic, are dreptul de a modifica orele de zbor. Prin urmare, Agentia nu este raspunzatoare pentru decolarea/aterizarea avioanelor la o alta ora decat cea inregistrata in programul turistic. Pentru aceste intarzieri, compania aeriana este obligata sa asiste calatorii conform Regulamentului nr. 261/2004 implementat prin HG nr. 1912/2006. Orice problema privind operarea zborului si actiunile adiacente acestuia intra in competenta si responsabilitatea transportatorului, biletul de avion reprezentand contractul intre pasager si transportator, iar reclamatii ale calatorului se vor adresa doar in nume personal si doar Transportatorului. In cazul acestor pachete de servicii de calatorie, ziua de plecare si ziua de sosire nu sunt considerate zile de sejur turistic, acestea fiind destinate transportului. In cazul anularii zborului ca urmare a insolventitatii, falimentului, lichidarii sau incapacitatii de plata a Transportatorului Aerian, Agentia va depune toate diligentele si va actiona cu buna-credinta pentru a oferi alternative pentru efectuarea serviciilor. Cu toate acestea, Agentia este exonerata de orice raspundere pentru eventualele prejudicii, de orice natura, cauzate calatorilor, aceste daune fiind imputabile companiei aeriene in baza Regulamentului Parlamentului European nr. 261/2004 implementat prin HG nr. 1912/2006. Agentia nu poate fi facuta raspunzatoare pentru modificarile de orar/ruta/traseu ale transportatorului, biletul de avion reprezentand contractul dintre calator si Transportator,

**4.14.** In situatia achizitionarii unui produs de tip croaziera, linia de croaziera poate modifica din motive ce tin de siguranta navigarii, numarul cabinei si locatia acesteia pe punti (o punte inferioara, una superioara, mai spre pupa sau spre prova etc.), doar cu o cabina de aceeaasi categorie ca cea rezervata initial, caz in care calatorul nu va fi despagubit in nici un mod avand in vedere ca este vorba de acelasi tip de cabina ca si cel rezervat. Altfel, destul de frecvent si prin simetrie, linia de croaziera poate modifica categoria cabinei (in special la cabinele din categoria Garantie) cu o cabina superioara ca si cea rezervata initial (cabina exterioara / balcon in loc de cabina interioara, suita in loc de balcon etc.), operatie denumita upgrade, caz in care calatorul nu va trebui sa plateasca diferenta de categorie, fiind un bonus din partea liniei de croaziera.

**4.15** Excursiile optionale se efectueaza la fata locului cu agentii locale, care poarta intreaga responsabilitate pentru organizarea si desfasurarea acestor excursii. Sumele aferente excursiilor optionale nu se incaseaza in numele si pentru Agentia UNION TRAVEL. Preturile excursiilor optionale pot fi mai mari decat cele cumparate de la receptia hotelurilor, avand in vedere ca turistii vor avea la dispozitie mijloace de transport de la hotel la obiective si retur, ghid etc. Pretul excursiilor se calculeaza in general, pentru grupuri de aproximativ 25 de persoane. In cazul neintrunirii acestui numar minim, fie tarifele pot fi majorate proportional, fie excursia poate fi anulata, iar calatorii poate opta pentru achizitionarea excursiei de la receptia hotelului in functie de disponibilitati.

## **5. Drepturile si obligatiile Calatorului**

**5.1.** In cazul in care Calatorul nu poate sa mai participe la calatoria turistica, indiferent de motive, acesta poate sa cesioneze contractul (daca este posibil), unei terte persoane (cesionar) care indeplineste toate conditiile aplicabile pachetului de servicii de calatorie contractat, cu obligatia de a anunta in scris Agentia cu cel putin 5 zile inaintea datei de plecare. Intre calatorul care nu poate participa la calatoria calatorica contractata (cedentul), terta persoana (cesionarul) si agentia de turism (debitor cedat) urmeaza a se incheia un contract de cesiune cu privire la pachetul de servicii de calatorie contractat si cesionat. Pentru calatoriile individuale, in cazul in care mijlocul de transport este avionul, transferul poate fi efectuat numai daca exista posibilitatea transferarii locului de zbor. De asemenea, pentru calatoriile care necesita indeplinirea unor conditii speciale, ex: obtinerea vizelor turistice, se va tine seama de acestea pentru cesiunea contractului. Responsabilitatea incheierii contractului de cesiune revine, dupa caz, fie cedentului, fie cesionarului, si niciodata Agentiei de turism (debitorului cedat). In acest caz Agentia reziliaza contractul cu Calatorul care cesioneaza contractul si incheie un alt contract cu noul calator. Calatorul care cedeaza pachetul sau de servicii, precum si cesionarul, sunt responsabili in mod solidar la plata pretului calatoriei si a eventualelor costuri suplimentare aparute cu ocazia acestei cedari.

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

**5.2** In cazul sejururilor de odihna si/sau de tratament cu locul de desfasurare in Romania, calatorul are obligatia sa respecte urmatorul program de acordare a serviciilor: cazarea se face de regula la ora 18,00 a zilei de intrare si se termina de regula la ora 12.00 a zilei de iesire inregistrate pe documentele de calatorie (voucher, bilet de odihna si/sau tratament, bilet de excursie, etc.). Eventualele costuri suplimentare generate de neeliberarea spatiilor de cazare pana cel tarziu la orele specificate mai sus sau cele generate de solicitarea cazarii mai devreme cad in sarcina exclusiva a Calatorului. In functie de destinatie, orele de intrare, respectiv iesire, se pot modifica si sunt decise de unitatea hoteliera, uneori sunt trecute pe website, alteori turistii sunt informati la check-in. De asemenea, sosirea la unitatea de cazare dupa ora 18 trebuie anuntata in prealabil direct catre hotel.

Repartizarea camerelor se face numai de catre unitatea de cazare, in functie de criteriile proprii si de disponibilitate in momentul cazarii, deci Agentia nu poate garanta numarul camera, etaj, amplasare, camera alaturate, etc, decat in cazul in care se specifica in mod expres acest lucru in documentele de calatorie.

**5.3.** In cazul in care preturile stabilite in contract sunt majorate cu peste 8%, indiferent de motivele majorarii, calatorul poate rezilia/denunta unilateral contractul, avand insa dreptul la rambursarea imediata de catre Agentie a sumelor platite, inclusiv comisionul.

**5.4.** Calatorul este obligat sa comunice Agentiei, in termen de 5 zile calendaristice de la primirea instiintarii prevazute la cap. 4, pct. 4.2 privind modificarea prevederilor esentiale ale contractului sau in timp util inainte de inceperea calatoriei, in cazul aplicarii clauzelor prevazute in cap. 4, pct.

4.5. literele b) si c), hotararea sa de a opta pentru:

a) rezilierea/denuntarea unilateral a contractului fara plata penalitatilor sau b) acceptarea noilor conditii ale contractului.

Necomunicarea de catre calator a optiunii sale in termenul mentionat mai sus, se considera ca si acceptare a tuturor modificarilor si calatorul nu poate cere despagubiri ulterioare.

**5.5.** In cazul in care calatorul decide sa participe la calatoria asupra careia s-au operat modificari in conditiile cap. 4, pct. 4.2., se considera ca toate modificarile au fost acceptate si calatorul nu poate solicita despagubiri ulterioare datorate modificarilor de acest tip.

**5.6.** In cazul in care calatorul reziliaza/denunta unilateral contractul in temeiul pct. 5.4. sau Agentia anuleaza calatoria turistica inaintea datei de plecare, calatorul are dreptul:

a) sa accepte la acelasi pret un alt pachet de servicii de calatorie de calitate echivalenta sau superioara, propus de Agentie;

b) sa accepte un pachet de servicii de calatorie de calitate inferioara propus de Agentie, cu rambursarea imediata a diferentei de pret, in sensul rambursarii diferentei de pret dintre cele doua pachete turistice, la momentul incheierii noului contract de prestare de servicii de calatorie;

c) sa i se ramburseze imediat toate sumele achitate in virtutea contractului, fara intarzieri nejustificate si nu mai tarziu de 14 zile de la data rezilierii contractului.

**5.7.** In toate cazurile mentionate la pct. 5.6., calatorul are dreptul sa solicite Agentiei si o despagubire, al carei quantum poate fi stabilit prin acordul comun al partilor sau in baza unei hotarari a instantei de judecata, pentru neindeplinirea prevederilor contractului initial, cu exceptia cazurilor in care:

a) anulara s-a facut datorita nerealizarii numarului minim de persoane mentionat in contract, iar Agentia a informat in scris calatorul cu cel putin:

(i) 20 de zile inainte de inceperea executarii pachetului, in cazul calatoriilor care dureaza mai mult de sase zile;

(ii) 7 zile inainte de inceperea executarii pachetului, in cazul calatoriilor care dureaza intre doua si sase zile;

(iii) 48 de ore inainte de inceperea executarii pachetului, in cazul calatoriilor care dureaza mai putin de doua zile;

b) anulara s-a datorat unui caz de forta majora (circumstante imprevizibile, independente de vointa celui care le invoca si ale caror consecinte nu au putut fi evitate in ciuda oricaror eforturi depuse, in aceasta nefiind incluse suprarezervarile, caz in care responsabilitatea revine companiei aeriene sau unitatii de cazare) sau unor cauze dintre cele prevazute la pct. 4.5. lit. b si lit. c;

c) anulara s-a facut din vina calatorului.

**5.8** Calatorul are dreptul sa rezilieze/denunte unilateral in orice moment, in tot sau in parte, contractul, iar in cazul in care incetarea ii este imputabila, este obligat sa despagubeasca Agentia pentru prejudiciul creat acesteia, conform prevederilor cap. 6, cu exceptia cazurilor de forta majora definite conform legii. Despagubirea se poate ridica la maximum pretului pachetului de servicii de calatorie contractat.

**5.9** Ca exceptie de la pct. 5.8, calatorul are dreptul sa inceteze contractul privind pachetul de servicii de calatorie inainte de inceperea executarii lui, fara a plati vreo penalitate de incetare, in cazul unor circumstante inevitabile si extraordinare care se produc la locul de destinatie sau in vecinatatea imediata a acestuia si care afecteaza in mod semnificativ executarea pachetului sau care afecteaza semnificativ transportul pasagerilor la destinatie, circumstante intervenite dupa incheierea contractului si dovedite prin inscrieri emise de Ministerul Afacerilor Externe, Camera de Comert si Industrie a Romaniei sau alt mijloc de proba.

In acest caz, calatorul are dreptul la o rambursare completa a platilor facute, dar nu are dreptul la vreo despagubire suplimentara.

**5.10** In cazul in care calatorul alege sa se mute la un alt hotel decat cel contractat initial si achitat, responsabilitatea financiara a renuntarii ii apartine. Agentia va rezolva cerintele calatorului in limita posibilitatilor, eventualele diferente de pret urmand a fi suportate de catre calator. In situatia in care calatorul solicita nemotivat schimbarea hotelului, structurii camerelor sau a oricarora dintre servicii, aceasta echivaleaza cu rezilierea/denuntarea unilateral a contractului, cu aplicarea penalitatilor prevazute la Cap. 6 din prezentul contract si incheierea unui nou contract.

**5.11** Calatorul este obligat sa achite la receptia unitatii hoteliere taxa de statiune, taxa de salubritate, precum si alte taxe locale, fara a putea pretinde despagubiri sau returnarea sumelor de la Agentie.

**5.12** Calatorul este obligat sa prezinte la receptia unitatii hoteliere actele sale de identitate, precum si documentul de calatorie eliberat de Agentie (voucher, bilet de odihna si/sau de tratament, etc), in vederea acordarii serviciilor de calatorie. In cazul in care calatorul beneficiaza de bilete de odihna si tratament, este obligat sa prezinte la receptia unitatii hoteliere bilet de trimitere de la medicul de familie si dovada platii contributiilor pentru asigurari sociale, la zi.

**5.13** Calatorul ia la cunostinta ca serviciile pe care le achizitioneaza, fara ca acestea sa faca parte din prezentul contract, sunt in stricta responsabilitate a prestatorului local, sunt guvernate de legislatia tarii de destinatie, iar Agentia nu are nici o responsabilitate asupra prestatiilor in cauza. Clasificarea unitatilor de cazare si a mijloacelor de transport sunt cele oficiale pentru fiecare tara in parte, calatorul ia act si este de acord cu aceasta.

**5.14** Daca pentru efectuarea calatoriei este necesara indeplinirea de catre calator a unor formalitati suplimentare (de ex. calatoria impreuna cu minori, situatia in care numele calatorului este schimbat ca urmare a casatoriei/desfacerii ei, etc), calatorul are obligatia de a indeplini toate cerintele legale. Pentru o informare optima, Agentia recomanda si consultarea site-ului <http://www.politiadefrontiera.ro>. De asemenea, in cazul calatoriei in anumite destinatii care necesita obtinerea unei vize, Agentia recomanda consultarea site-ului: <http://www.mae.ro/node/1422>, pentru informatii complete privind regimul vizelor. In cazul in care calatorul nu isi respecta obligatia de a se informa cu privire la formalitatile suplimentare necesare in vederea efectuarii calatoriei, care nu sunt in sarcina Agentiei (de ex. necesitatea obtinerii vizei sau necesitatea de a avea pasaport sau/si carte de identitate, in cazul calatoriei cu minori imputernicire notariala din partea parintelui/reprezentantului legal care nu il insoteste, cazier judiciar sau orice alte documente suplimentare - enumerarea fiind exemplificativa), Agentia este exonerata de orice raspundere in cazul imposibilitatii efectuarii calatoriei.

In cazul calatoriilor in destinatii exotice, Calatorul se obliga sa cunoasca foarte bine conditiile de calatorie in destinatia solicitata, sa se asigure ca indeplineste legal formalitatile vamale/de trecere a frontierei, ca este necesar sa faca niste vaccinuri (daca le poate face, cand sa le faca) pentru unele dintre aceste destinatii exotice, ca trebuie sa-si obtina viza turistica si de calatorie in nume personal, sa cunoasca conditiile de calatorie a minorilor, altor restrictii de viza sau propriul istoric al calatoriilor anterioare care ar putea afecta trecerea frontierei etc. Calatorul trebuie sa stie ca Agentia nu poate intermedia si nu are obligatia de a obtine vize turistice in numele acestuia.

**5.15** Se recomanda Calatorului sa contacteze Agentia cu 24 ore inainte de plecare pentru reconfirmarea detaliilor de imbarcare (orar de zbor, loc imbarcare, etc.)

**5.16** In cazul in care o singura persoana angajeaza servicii pentru un numar mai mare de calatori, termenii si conditiile generale se extind in mod automat asupra intregului grup pentru care au fost achitate serviciile.

**5.17** Calatorul este obligat sa foloseasca mijloacele de transport, camera de hotel si bunurile din dotarea acesteia ca un bun proprietar si potrivit destinatiei lor. Agentia nu se face vinovata de eventualele pagube produse sau vatamari suferite de calator ca urmare a nerespectarii acestui alineat.

**5.18** Calatorul are obligatia sa respecte locul, data si ora plecarii atat la dus cat si la intors, precum si locurile, datele si orele stabilite pe parcursul programului de calatorie contractat. Toate cheltuielile si daunele produse ca urmare a nerespectarii de catre calator a prevederilor privind locurile de intalnire si orarele, vor fi suportate de catre acesta.

**5.19** In cazul in care calatorul care a intrat pe teritoriul statului in care se realizeaza pachetul de servicii de calatorie refuza sa se mai intoarca in Romania si autoritatile din tara respective fac cheltuieli de orice natura cu acesta, calatorul respectiv are obligatia de a suporta toate aceste cheltuieli.

## **6. Renuntari, penalizari, despagubiri. Limitarea raspunderii**

**6.1** Calatorul poate inceta contractul privind pachetul de servicii de calatorie in orice moment inainte de inceperea executarii pachetului. In cazul in care calatorul renunta din vina sa la pachetul de servicii de calatorie care face obiectul prezentului contract, el datoreaza Agentiei penalizari dupa cum urmeaza:

6.1.1 Conditii de anulare/penalizari pentru servicii interne si externe din OFERTA STANDARD

a) 25% din pretul pachetului de servicii, daca renuntarea se face cu mai mult de 60 de zile calendaristice inainte de data plecarii;

b) 50% din pretul pachetului de servicii, daca renuntarea se face in intervalul 59-30 de zile calendaristice inainte de data plecarii;

- b) 80% din pretul pachetului de servicii, daca renuntarea se face in intervalul 29-16 de zile calendaristice inainte de data plecarii;
- c) 100% din pretul pachetului de servicii, daca renuntarea se face intr-un interval mai mic de 16 zile calendaristice inainte de plecare sau pentru neaprezentarea la program.

#### 6.1.2 Conditii de anulare/penalizari pentru servicii interne si externe din OFERTA EARLY BOOKING si OFERTE SPECIALE

a) 100% din pretul pachetului de servicii, incepand din momentul rezervarii acestora si achitarii avansului.

6.1.3 Conditii de anulare/ penalizare mentionate la pct 6.1.1 si 6.1.2 sunt standard si se aplica in toate cazurile, cu exceptia celor in care programul valorificat / confirmat are propriile reguli de anulare/penalizare ( vezi conditiile ofertei sau ale programului turistic – de exemplu programe de Revelion, Paste, Craciun, turism individual, croaziere, programe exotice, sisteme germane de rezervari, etc ). Pe langa penalitatile indicate mai sus, calatorul va suporta si eventualele taxe care nu sunt incluse in valoarea contractului ( de ex taxe de viza, etc ).

6.1.3 Penalizarile echivalente cu pretul contractului se aplica si in cazul in care calatorul nu ajunge la timp la aeroport sau la locul de plecare/destinatie, daca nu poate pleca in calatorie pentru ca documentele personale, necesare in vederea efectuarii calatoriei nu sunt conforme normelor legale sau este in imposibilitatea de a parasii teritoriul tarii fiind intors de catre politia de frontiera din alte motive ce tin de persoana acestuia, in cazul in care calatorul nu este lasat sa treaca una din frontierele de pe traseul excursiei, din motive care sunt legate exclusiv de persoana sa sau din motive care nu pot fi imputate Agentiei, in cazul in care calatorul nu respecta conditiile generale ale Agentiei, prezinta acte incomplete sau false, nu are pasaport sau nu achita integral excursia in termenele stipulate. Aceste penalizari se aplica la pretul contractului, mentionat la cap. 3, pct. 3.1. din prezentul contract.

**6.2** In cazul in care plata pentru serviciile de calatorie interne a fost facuta cu, sau si cu vouchere de vacanta, penalizarea se va deduce in primul rand din valoarea voucherelor de vacanta. Daca penalizarea este mai mare decat valoarea voucherelor de vacanta, 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 de vacanta si nici in numerar in cazul in care calatorul nu doreste un alt serviciu turistic. In situatia in care calatorul isi manifesta dorinta de a achizitiona un alt serviciu turistic, pentru o perioada ulterioara, atunci diferenta dintre valoarea voucherelor si valoarea penalizarii se va utiliza pentru acest nou serviciu. Meniul in care calatorul poate solicita noul pachet de servicii de calatorie este de maxim 2 luni de la data rezilierii contractului/renuntarea la serviciile de calatorie initiale. In cazul in care calatorul nu isi exprima optiunea in aceasta perioada, Agentia nu ii mai poate oferi acestuia nici un pachet de servicii de calatorie ulterior.

**6.3** In cazul in care calatorul care a contractat un pachet de servicii de calatorie cu Agentia si a achitat un avans, nu se prezinta in termenul specificat in bonul de comanda sau in termenul comunicat in scris pentru a achita ratele aferente sau restul de plata, contractul se considera reziliat de drept, iar Agentia are dreptul de a anula rezervarile efectuate in beneficiul calatorului, cu retinerea penalizarilor prevazute la pct. 6.1 din prezentul contract.

**6.4** Pentru biletele de odihna si/sau de tratament cumparate prin organizatii sindicale, Agentia va face restituirii numai in baza cererilor de renuntare contrasemnate si stampilate de reprezentantul organizatiei sindicale.

**6.5** In cazul in care o ambasada refuza sa acorde viza de intrare pentru efectuarea pachetului de servicii, calatorului i se vor retine toate taxele datorate de Agentie prestatorilor directi, precum si cheltuielile de operare proprii acestuia.

**6.6** Calatorul trebuie sa depuna in scris cererea de renuntare la pachetul de servicii de calatorie, la Agentia la care a achitat serviciile. In caz contrar, cererea de renuntare nu este luata in considerare.

**6.7** Agentia va acorda despagubiri in functie de gradul de nerespectare a obligatiilor din contract, conform prevederilor pct. 5.7. Valoarea maxima a despagubirii nu poate depasi triplul pretului total al pachetului de servicii de calatorie.

**6.8** Agentia nu raspunde in situatii de greva, conflicte politice si de razboi, catastrofe, de pericol public, atac terorist, embargou international, precum si in cazul in care companiile aeriene stabilesc limite de raspundere. Toate aceste situatii care nu sunt imputabile niciunei parti se considera situatii de forta majora si exoneraza de raspundere Agentia.

**6.9** Toate sumele mentionate in prezentul capitol se vor retine de catre Agentie din avansul sau pretul total al pachetului de servicii de calatorie achitat de calator, cf. cap. 3, fara a fi necesara interventia instantelor de judecata.

## 7. Asistenta si Reclamatii

**7.1.** Calatorul informeaza Agentia, fara intarzieri nejustificate, in legatura cu orice neconformitate pe care o constata pe parcursul executarii unui serviciu de calatorie inclus in contractul privind pachetul de servicii de calatorie, tinand cont de circumstantele cazului.. In cazul in care calatorul este nemulțumit de serviciile de calatorie primite, acesta are obligatia de a intocmi, in nume personal, o sesizare in scris Prestatorului de servicii, la fata locului, clar si explicit, cu privire la deficientele constatate, legate de realizarea pachetului de servicii de calatorie contractat, ce se va transmite prompt atat reprezentantului Agentiei, cat si Prestatorului de servicii (conducerii hotelului, restaurantului, reprezentantilor locali ai turoperatorului, companiei aeriene, organizatorului de excursii locale, companiei de transferuri etc.). Calatorul este totodata dator sa informeze Agentia pe loc cu privire la nemulțumirile sale, pentru a da posibilitatea acesteia sa faca diligentele necesare pentru remedierea situatiei survenite intre Calator si Prestatorul final.

Atat Agentia, cat si prestatorul de servicii de calatorie vor actiona imediat pentru solutionarea sesizarii. In cazul in care sesizarea nu este solutionata sau este solutionata partial, calatorul va depune la sediul Agentiei o reclamatie in scris, in termen de maximum 5 zile calendaristice de la incheierea calatoriei, Agentia urmand ca, in termen de 30 zile calendaristice, sa comunice turistului despagubirile care i se cuvin.

**Datele de contact ale Agentiei pentru asistenta si reclamatii:**

**UNION TRAVEL Ploiesti ( Sediul Central )**

Bdul Republicii nr. 65 ( in incinta Casei de Cultura a Sindicatelor, tel. +40244595629, fax +40244595630, email office@sindgaz.ro

**UNION TRAVEL Medias**

Sos. Sibului nr. 36, tel./fax +40269841384, email office@sindgaz.ro

**UNION TRAVEL Targu Mures**

Str. Salcamilor nr. 23 A, /fax +40265269162, email office@sindgaz.ro

**7.2** In cazul in care unul dintre serviciile de calatorie nu se executa in conformitate cu contractul privind pachetul de servicii de calatorie, Agentia remedieaza neconformitatea, cu exceptia unuia din urmatoarele cazuri:

- a) neconformitatea nu poate fi remediată;
- b) remedierea implica cheltuieli disproportionat, tinand cont de anvergura neconformitatii si de valoarea serviciilor de calatorie afectate.

Daca Agentia, in conformitate cu primul paragraf lit. a) sau b) din prezentul alineat, nu remedieaza neconformitatea, calatorul are dreptul de a beneficia de o reducere corespunzatoare a pretului pentru orice perioada in care a existat o neconformitate, cu exceptia cazului in care Agentia dovedeste ca neconformitatea este imputabila calatorului, unor terte persoane sau unor cauze imprevizibile si inevitabile ( vezi art. 4.5 din prezentul contract ).

**7.3** In cazul in care Agentia nu remedieaza neconformitatea intr-un termen rezonabil stabilit de calator, calatorul poate face el insusi acest lucru si poate solicita rambursarea cheltuielilor necesare. Calatorul nu trebuie sa specifice un termen daca agentia de turism organizatoare refuza sa remedieze neconformitatea sau daca este necesara o remediere imediata.

**7.4** In cazul in care neconformitatea afecteaza in mod substantial executarea pachetului, iar Agentia a omis sa o remedieze intr-un termen rezonabil stabilit de catre calator, acesta poate rezilia contractual privind pachetul de servicii de calatorie fara plata unor penalitati de reziliere si, dupa caz, poate sa ceara, reducerea pretului si/sau despagubiri rezonabile si justificabile.

## **8. Procedura de solutionare alternativa a litigiilor ( SAL )**

**8.1** Conform Ordonantei nr. 38/2015, solutionarea alternativa a litigiilor ( SAL ) reprezinta un mecanism alternativ sistemului judiciar prin care consumatorilor li se ofera posibilitatea de solutionare a litigiilor pe carele pot avea cu comerciantii, atunci cand se confrunta cu o problema legata de achizitionarea unui produs sau servicii.

Reclamatii impotriva comerciantilor sunt prezentate voluntar de catre consumatori entitatilor care aplica proceduri de solutionare alternativa a litigiilor intr-un mod independent, impartial, transparent, eficace, rapid si echitabil.

**8.2** Directia de solutionare alternativa a litigiilor din cadrul ANPC are competenta sa solutioneze alternativ litigii nationale si transfrontaliere izvorate contractele de vanzari sau din contractele de prestari de servicii incheiate cu un comerciant care desfasoara activitati in Romania, in sectoarele de activitate in care ANPC are competenta.

**8.3** Cererea SAL, Lista de Consilieri SAL, Procedura SAL si Legislatia poate fi consultata pe [www.anpc.gov.ro/categorie/1271/sal](http://www.anpc.gov.ro/categorie/1271/sal).

## **9. Asigurari**

**9.1** Conform prevederilor OG nr. 2/2018 si ale Ordinului 156/2019 emis de Ministerul Turismului, calatorul este asigurat pentru rambursarea sumelor achitate de acesta in legatura cu pachetele de servicii de calatorie, in cazul insolventei agentiei de turism organizatoare si in legatura cu serviciile de calatorie asociate, asa cum sunt definite la art. 3 pct. 16 din OG 2/2018, in masura in care Agentia faciliteaza servicii de calatorie asociate, la Societatea de Asigurare OMNIASIG VIENNA INSURANCE GROUPS.A., cu sediul in Bucuresti, str. Aleea Alexandru nr. 51, sector 1, Tel. +40214057420, Fax +40213114490. Polita de asigurare privind protectia in caz de insolventa a agentiei de turism organizatoare seria I nr. 51260 , valabila pana la data de 21.01.2021 este afisata pe pagina de web a agentie de turism [www.sindgaz.ro](http://www.sindgaz.ro).

**9.2** In cazul in care in prezentul contract este inclus si transportul de pasageri, garantia prevazuta la art 9.1 include repatrierea calatorilor, indiferent daca executarea pachetului este afectata de insolventa Agentiei sau calatorul se afla in imposibilitatea intoarcerii la locul de plecare sau la locul convenit intre parti.

**9.3** Valoarea despagubirii

9.3.1 In cazul in care calatoria nu a inceput, valoarea despagubirii este egala cu sumele achitate efectiv de calator in baza prezentului contract, in masura in care serviciile relevante nu sunt furnizate ca urmare a insolventei Agentiei.

9.3.2 Daca in prezentul contract este inclus transportul de pasageri si calatorul se afla in imposibilitatea intoarcerii la locul de plecare din cauza insolventei Agentiei, despagubirea este egala cu contravaloarea serviciilor de calatorie neprestate calatorului si achitate in baza acestui contract, la care se adauga costul repatrierii.

9.3.3 In cazul in care calatorul a beneficiat de repatriere in conditiile art 8.2:

a) nu mai beneficiaza de nicio alta despagubire de la Asigurator in situatia in care repatrierea intervine ca urmare a nerespectarii de catre Agentie a obligatiilor contractuale fata de partenerii sai;

b) beneficiaza de rambursarea contravalorii serviciilor de calatorie neprestate si achitate in baza prezentului contract, fara a se scadea cheltuielile cu repatrierea efectuate de Asigurator, in cazul insolventei Agentiei.

9.3.4 Asiguratorul poate propune calatorului o oferta de servicii alternative corespunzatoare pentru continuarea derularii pachetului, in conditiile prevazute de Ordinul nr. 156/2019 emis de Ministerul Turismului. Daca aceasta oferta este acceptata de catre calator, acesta nu beneficiaza de nicio despagubire suplimentara.

**9.4** Conditii de despagubire

9.4.1 In cazul producerii evenimentului asigurat, Calatorul va solicita Agentiei, anterior depunerii cererii de despagubire, un document prin care aceasta sa ateste faptul ca nu a fost, nu este si nu va fi in masura sa execute obligatiile aferente contractului privind pachetul de servicii de calatorie sau serviciul de calatorie asociat.

9.4.2 In termen de maxim 45 (patruzecisicinci) zile calendaristice de la data producerii evenimentului asigurat, Calatorul beneficiar are obligatia de a transmite OMNIASIG VIENNA INSURANCE GROUP S.A. cererea sa de despagubire insotita de documente justificative, care constau in principal in:

a) contractul privind pachetul de servicii de calatorie sau serviciul de calatorie asociat;

b) fotocopiiile documentelor de plata aferente contractului privind pachetele de servicii de calatorie sau serviciile de calatorie asociate ( chitante, ordine de plata, etc.);

c) fotocopiiile de pe documentele de transport si cazare, in cazul cererilor de rambursare a cheltuielilor de repatriere;

d) documentul prin care Agentia asigura sa ateste faptul ca nu a fost, nu este si nu va fi in masura sa execute obligatiile aferente contractului privind pachetul de servicii de calatorie sau serviciul de calatorie asociat.

9.4.3 Despagubirea aferenta Politei de asigurare in cazul insolventei seria I NR. 51260 (denumita in continuare Polita) va fi platita:

- beneficiarilor care justifica dreptul la plata acesteia si care au depus cerere de despagubire in termenul mentionat la art 9.4.2

- in limita sumei asigurate mentionata in Polita

- in termen de 30 (treizeci) de zile calendaristice de la data primirii de catre OMNIASIG VIENNA INSURANCE GROUP S.A. a documentelor justificative pentru toti Beneficiarii, dar nu mai devreme de expirarea termenului de depunere mentionat la art. 9.4.2

9.4.4 In cazul in care cuantumul prejudiciilor depaseste la data producerii evenimentului asigurat suma asigurata prin Polita, indiferent de numarul beneficiarilor, despagubirile se acorda, in limita acestee sume, fiecarui Beneficiar, proportional cu raportul dintre suma asigurata stabilita prin Polita si totalul cuantumului prejudiciilor.

9.4.5 Despagubirea se plateste in moneda in care Beneficiarul a achitat contractul privind pachetul de servicii de calatorie sau serviciul de calatorie asociat. Orice transformare de curs valutar se va face la cursul de referinta BNR din ziua producerii evenimentului asigurat.

9.4.6 Calatorul va anunta imediat Asiguratorul prin telefon sau fax in cazul in care Agentia aflata in stare de insolventa nu efectueaza repatrierea sa.

9.4.7 In cazul in care calatorul solicita de la Agentie rambursarea sumelor achitate si/sau a costului repatrierii, acesta va transmite Agentiei copie de pe documentele justificative, prin scrisoare recomandata cu confirmare de primire si are obligatia sa pastreze originalul documentelor justificative.

9.4.8 Calatorul poate solicita Agentiei aflata in stare de insolventa rambursarea sumelor achitate de acesta si/sau a costului repatrierii, astfel:

- a) in termen de maxim 30 de zile de la data declararii insolventei Agentiei daca aceasta a survenit ulterior datei incheierii pachetului neexecutat sau executat partial;
  - b) in termen de 15 zile de la data incheierii executarii pachetului in situatia in care declararea insolventei este anterioara acesteia.
- 9.4.9 In situatia in care se dispune radierea Agentiei ca urmare a falimentului, calatorul va transmite solicitarea de rambursare direct Asiguratorului, in termen de 15 zile de la data radierii.
- 9.4.10 In situatia prevazuta la pct 9.3.2, calatorul poate solicita Agentiei rambursarea costului repatrierii, prin scrisoare recomandata cu confirmare de primire si cu documente justificative, in termen de 15 zile de la data repatrierii.
- 9.4.11 In termen de 5 zile de la data transmiterii solicitarii conform pct. 9.4.8, 9.4.9 sau 9.4.10, Calatorul notifica in scris Asiguratorul in legatura cu solicitarea adresata Agentiei privind rambursarea sumelor achitate si/sau a costului repatrierii.
- 9.4.12 In termen de 15 zile de la data confirmarii de primire a notificarii de la pct. 9.4.6 sau 9.4.9, dupa caz, calatorul va transmite Asiguratorului, prin scrisoare recomandata cu confirmare de primire, cererea de despagubire insotita de documente justificative, care cuprind cel putin:

- a) contractul de comercializare a pachetului de servicii de calatorie;
- b) confirmarile de primire precizate la pct. 9.4.7 sau 9.4.10
- c) copiile documentelor care atesta achitarea serviciilor ( de ex. chitante, ordine de plata) in cazul cererilor de rambursare a sumelor achitate de calator;
- d) copiile documentelor de transport si cazare, dupa caz, in cazul cererilor de rambursare a costului repatrierii.

**9.5** Despagubirea nu poate depasi suma achitata de calator in contractul de comercializare a pachetului de servicii de calatorie sau servicii de calatorie asociate, precum si sumele necesare repatrierii acestuia.

**9.6** In cazul in care dupa plata despagubirii Agentia plateste debitul catre calator, acesta are obligatia de a restitui asiguratorului despagubirea primita, in termen de 5 (cinci) zile lucratoare de la data primirii de la Agentie a sumelor datorate.

**9.7** Facultativ, calatorul are posibilitatea incheierii unui contract de asigurare, care sa acopere taxele de transfer, sau a unui contract de asistenta care sa acopere taxele de repatriere in caz de accidente, de boala sau deces, a unui contract de asigurare pentru bagaje, a unui contract de asigurare pentru servicii medicale la destinatie, a unei asigurari storno sau altor tipuri de asigurari de calatorie. Este recomandata incheierea unei asigurari storno pt. acoperirea eventualelor penalitati de anulare. Informatii despre cazurile acoperite de asigurarea storno pot fi obtinute in agentie, unde poate fi si incheiata.

**9.8** Agentia nu se face vinovata de eventuala nerespectare a obligatiilor stipulate in politele de asigurare contractate prin intermediul Agentiei, deoarece aceasta este doar intermediar intre calator si asigurator.

**9.9** Ministerul Turismului este desemnat ca punct de contact central care faciliteaza cooperarea administrativa si supravegherea agentilor de turism organizatoare, stabilite pe teritoriul Romaniei, care desfasoara activitati in mai multe state membre.

Ministerul Turismului, Bdul Dinicu Golescu Nr. 38, sect. 1, Bucuresti

Tel. +40213037837 ; Fax +40213037893

<http://turism.gov.ro>

email: registratura@mturism.ro

**10. Documentele contractului** se constituie ca anexa la acesta si sunt urmatoarele:

- a) voucherul, biletul de odihna-tratament, biletul de excursie, bonul de comanda dupa caz;
- b) programul turistic, in cazul actiunilor turistice;
- c) cataloage/pliantele/ofertele/etc. Agentiei puse la dispozitia calatorului, in format tiparit sau pe suport electronic.

## **11. Protectia datelor cu caracter personal**

**11.1** Datele cu caracter personal ale calatorilor vor fi prelucrate conform Regulamentului nr. 679 din 27 aprilie 2016 privind protectia persoanelor fizice in ceea ce priveste prelucrarea datelor cu caracter personal si libera circulatie a acestor date.

Calatorul va furniza Agentiei datele sale personale solicitate si declara ca este imputernicit de toate persoanele mentionate in rezervare sa furnizeze datele personale ale acestora si este de acord cu prelucrarea acestora in scopul derularii si monitorizarii prezentului contract. De asemenea, declara si ca este titularul autoritatii ( raspunderii ) parintesti sau imputernicit al acestuia si este de acord cu prelucrarea datelor personale ale minorilor sub 16 ani care il insotesc.

**11.2** Categoriile de date cu caracter personal prelucrate

Datele cu caracter personal pe care Agentia le prelucreaza pot include: nume, prenume, numar telefon / fax, numar telefon mobil, adresa domiciliu, adresa profesionala, adresa email, serie si nr. Carte Identitate, serie si nr. Pasaport, data nasterii, CNP, apartenenta la un sindicat, locul de munca, numele companiei, numar de inregistrare TVA.

**11.3** Legalitatea prelucrării

Orice prelucrare a datelor personale ale calatorilor va fi efectuata numai daca si in masura in care se aplica cel putin una dintre urmatoarele conditii:

- a) persoana vizata si-a dat consimtamantul pentru prelucrarea datelor sale cu caracter personal pentru unul sau mai multe scopuri specifice;
- b) prelucrarea este necesara pentru incheierea sau executarea unui contract la care persoana vizata este parte sau pentru a face demersuri la cererea persoanei vizate inainte de incheierea unui contract;
- c) prelucrarea este necesara in vederea respectarii unei obligatii legale a operatorului;
- d) prelucrarea este necesara in vederea protejarii intereselor vitale ale persoanei vizate sau ale altei persoane fizice;
- e) prelucrarea este necesara in scopul intereselor legitime urmarite de operator sau de o parte terta, cu exceptia cazului in care prevaleaza interesele sau drepturile si libertatile fundamentale ale persoanei vizate, care necesita protejarea datelor cu caracter personal, in special atunci cand persoana vizata este un copil;

**11.4** Scopurile in care prelucram datele cu caracter personal

Agentia prelucreaza datele personale ale calatorilor, colectate in baza prezentului contract, in urmatoarele scopuri:

- a) rezervarea, intermedierea, ofertarea si/sau comercializarea serviciilor si/sau pachetelor de servicii de calatorie, altor servicii turistice, evenimente culturale/sportive sau de alta natura, servicii de agrement sau calatorii de afaceri, executarea contractelor, respective in vederea indeplinirii obligatiilor contractuale asumate fata de calator;



b) in vederea indeplinirii obligatiilor legale stabilite in sarcina Agentiei.

#### **11.5 Destinatarii datelor cu caracter personal**

Agentia va trata toate informatiile colectate de la calatori ca fiind confidentiale si nu le va partaja cu terte persoane fara consimtamantul expres si anterior al calatorului, cu exceptia:

a) acelor persoane fizice si/sau juridice implicate in prestarea serviciilor rezervate sau achizitionate de calator, respective partenerilor de afaceri ai Agentiei, inclusiv partenerilor din afara Uniunii Europene, in cazul in care fara acest transfer de date calatorul nu ar putea beneficia de serviciile achizitionate;

b) cererilor intemeiate si expres formulate de catre autoritati publice central si locale, autoritati judecatoresti, de politie, parchet, etc., in limitele prevederilor legale.

Agentia va lua toate masurile tehnice rezonabile pentru protejarea datelor cu caracter personal.

#### **11.6 Persoanele vizate**

Persoanele vizate sunt: calatori/ turisti / beneficiari ai serviciilor de calatorie sau turistice, reprezentanti/imputerniciti/persoane de contact din cadrul companiilor sau institutiilor/autoritatilor publice.

#### **11.7 Drepturile persoanelor vizate**

Conform prevederilor legale, calatorul beneficiaza de urmatoarele drepturi referitoare la datele cu caracter personal: dreptul de a fi informat, dreptul de acces, dreptul la rectificarea, dreptul la stergerea datelor ( dreptul “ de a fi uitat “ ), dreptul la restrictionarea prelucrării, dreptul la portabilitatea datelor, dreptul la opozitie si drepturi legate de procesul decizional individual automatizat, inclusiv crearea de profiluri.

De asemenea, calatorul are dreptul de a depune o plangere in fata unei autoritati de supraveghere si de a introduce o cale de atac judiciara. In Romania, autoritatea de supraveghere este Autoritatea Nationala de Supraveghere a Prelucrării Datelor cu Caracter Personal, cu sediul in Bucuresti, Bdul Gheorghe Magheru, nr. 28-30, tel. 0318059211, 0318059212, [www.dataprotection.ro](http://www.dataprotection.ro).

#### **11.8 Durata prelucrării datelor cu caracter personal**

Agentia va prelucra datele cu caracter personal pana la finalizarea scopului pentru care au fost colectate sau ulterior, conform prevederilor legale.

Ulterior, in cazul in care calatorul sau reprezentantul legal/ imputernicitul acestuia nu isi exercita dreptul de opozitie/ de stergere, conform legii, aceste date vor fi arhivate pe durata de timp prevazuta in procedurile interne ale UNION TRAVEL sau vor fi distruse.

#### **11.9 Exercițarea drepturilor privind prelucrarea datelor cu caracter personal**

Pentru exercitarea drepturilor legate de prelucrarea datelor cu caracter personal, calatorul se poate adresa SIND GAZ SRL printr-o cerere scrisa, data si semnata la adresa Ploiesti, Bdul Republicii Nr. 65 ( in incinta Casei de Cultura a Sindicatelor ), Jud. Prahova, Cod postal 100000 sau prin transmiterea unui email catre

**11.10** Prin semnarea prezentului contract, calatorul confirma ca a citit, a fost informat(a) corect si complet, a luat la cunostinta de continutul acestui document, il intelege pe deplin si este de acord cu prelucrarea de catre SIND GAZ SRL a datelor cu caracter personal ale lui si ale persoanelor pentru care face rezervarea.

#### **11.11 Consimtamantul parental pentru prelucrarea datelor cu caracter personal ale minorului**

Subsemnatul (a)..... ( nume, prenume parinte/reprezentant legal/imputernicit al reprezentantului legal), in calitate de..... ( parinte/reprezentant legal/imputernicit al reprezentantului legal ) al minorului/minorilor

..... in varsta de ..... ani, prin prezenta consimt in numele lui ( lor ) ca SIND GAZ SRL sa prelucreze datele cu caracter personal legate de numele, prenumele, varsta minorului (lor ), serie si numar pasaport / carte de identitate, in scopul rezervarii / comercializarii pachetelor e servicii de calatorie / biletelor de avion al caror beneficiar direct sau indirect va fi minorul.

Prin semnarea prezentului contract confirm ca am citit, am fost informat(a) corect si complet, am luat la cunostinta si inteleg pe deplin drepturile de care beneficiaz privind protectia atat a datelor cu caracter personal proprii, cat si protectia datelor cu caracter personal ale minorului

## **12. Dispozitii finale**

**12.1** Prezentul contract a fost incheiat in doua exemplare, cate unul pentru fiecare parte.

**12.2** Comercializarea pachetelor de servicii de calatorie se va face in conformitate cu prevederile prezentului contract si cu respectarea prevederilor Ordonantei Guvernului nr. 2/2018 privind pachetele de servicii de calatorie si serviciile de calatorie asociate, precum si pentru modificarea unor acte normative.

**12.3** Toate unitatile de cazare, precum si mijloacele de transport sunt clasificate de catre organismele abilitate ale tarilor de destinatie, conform procedurilor interne si normativelor locale, acolo unde acestea exista, care difera de la o tara la alta si de la un tip de destinatie la altul.

**12.4** Calatorul declara ca Agentia l-a informat complet cu privire la conditiile de comercializare a pachetelor de servicii de calatorie si servicii de calatorie asociate, in conformitate cu prevederile Ordonantei Guvernului nr.2/2018. Prin semnarea prezentului contract sau prin acceptarea pachetelor de servicii de calatorie, inclusiv in cazul celor achizitionate la distanta prin telefon sau mijloace electronice, calatorul isi exprima acordul si luarea la cunostinta cu privire la conditiile generale de comercializare a pachetelor de servicii de calatorie, in conformitate cu oferta Agentiei.

**12.5** Calatorul declara ca anterior incheierii prezentului contract Agentia i-a furnizat toate informatiile esentiale privind serviciile contractate: destinatia, itinerariul, perioada calatoriei, numarul de nopti incluse, mijloacele de transport, unitatile de cazare si serviciile de masa oferite, alte servicii incluse in pret, numar minim de persoane necesar efectuării programului, abilitati lingvistice necesare calatorului pentru comunicarea orala, informatii pt. persoane cu mobilitate reduasa, informatii generale despre regimul vizelor si pasapoartelor, informatii privind formalitatile de sanatate din tara de destinatie, informatii privind agentia de turism organizatoare/intermediara, pretul total al pachetului, modalitatile de plata, informatii privind posibilitatea calatorului de a inceta oricand contractual inainte de inceperea executării pachetului si informatii privind asigurarea facultativa sau obligatorie care sa acopere costurile incetării contractului de catre calator sau costurile de asistenta, inclusiv taxele de repatriere in caz de accident, boala sau deces, cu care este in mod expres de acord.

**12.6** Calatorul declara ca Agentia l-a informat in prealabil cu privire la situatia generala a tarii de destinatie, iar calatorul si-a asumat raspunderea de a verifica alertele de calatorie la [www.mae.ro/travel-alerts](http://www.mae.ro/travel-alerts).

**12.7** Clauzele din prezentul contract au aplicabilitate generala, iar in situatia in care, in cadrul anexelor, exista termeni si conditii specifice anumitor servicii de calatorie, respectivele conditii vor prevala fata de clauzele acestui contract.

**12.8** Litigiile care nu pot fi solutionate pe cale amiabila vor fi solutionate pe cale judecatoreasca, instanta competenta fiind Judecatoria Ploiesti, instanta de judecata competenta de la sediul Agentiei.

**12.9** Contractul va fi interpretat conform legilor din Romania.

\*In anexa/e-mail/website/catalog/pliant am primit/luat la cunostinta un exemplar al programului turistic care reprezinta obiectul prezentului contract.

Agentia,

S.C. SIND GAZ S.R.L.

Reprezentant:

Turist,

Nume:

Prenume:

BON DE COMANDA Nr. _____ data _____ Subsemnatii ,				CONFIRMARE DE SERVICII
Numele/Prenumele (exact ca in pasaport)	Adult/ copil (A/C)	Varsta /Data nasterii copilului	Nr. Pasaport/nr buletin identitate	Nr. _____ Data _____ Turist reprezentant Nume/prenume _____

				Adresa _____ _____
				Telefon _____ Data acceptului _____ Semnatura _____
<b>SOLICITAM URMATOARELE SERVICII</b>			<b>ACCEPTAM URMATOARELE SERVICII</b>	
<b>TIPUL SERVICIILOR</b>		<b>SERVICII SOLICITATE</b>		<b>SERVICII CONFIRMATE</b>
<b>1. destinatia(ruta)</b>				
<b>2. perioada</b>				
-individuali- intrare/iesire(nr. nopti cazare)		In _____ out _____ nr.nopti _____	In _____ out _____ nr.nopti _____	
-grup-data plecare/data intoarcere		_____ / _____		_____ / _____
<b>3. nr persoane – total , din care</b>				
-adulti				
-copii				
<b>4. unitate de cazare</b>				
-tip, (hotel, vila, motel, etc), denumire/categorie				
-adresa				
- continut servicii cazare (camera dubla/single/ apartament/ studio etc)				
<b>5.unitate de alimentatie pt.turism :</b>				
-tip (restaurant, cantina,etc.),denumire/categorie				
-adresa				
-continut servicii masa (pensiune completa, demipensiune, mic dejun, totul inclus, etc)				
<b>6.transferuri/ore de preluare – predare</b>				
<b>7.transport</b>				
-tip, categorie, caracteristici mijl. de transport				
-data/ora plecare				
data/ora sosire				
- ruta				
<b>8. program turistic</b>				
-excursii, vizite, servicii suplimentare incluse in pachetul de servicii				
<b>9. informatii generale privind</b>				
-regimul pasapoartelor si al vizelor;				
-formalitati de sanatate necesare calatoriei, asigurari medicale obligatorii;				
-asistenta viza sau conditii speciale de intrare in tara de destinatie				
<b>10.solicitari speciale ale turistilor</b>				
11.buget alocat calatoriei/ pret confirmat de agentie				
-alte taxe neincluse in pret				
<b>12.esalonare plati</b>				

-avans / termen;		
-rest de plata / termen;		
-modalitate de plata		
<b>13.informatii si telefoane de contact la destinatie</b>		
-partener local: nume/ adresa/ tel,fax/ persoana de contact;		
-telefon de urgenta la agentie/partener		
<b>14. alte informatii</b>		
-asigurari facultative;		
-nr. minim de persoane necesar pt. efectuarea programului;		
-data limita de anuntare a turistului privind anularea calatoriei (min 15 zile inainte)		

Turist reprezentant – nume..... prenume....., domiciliat in.....  
 ....., telefon....., posesor al actului de identitate – seria....., nr....., eliberat  
 de ....., la data de ..... declar pe proprie raspundere ca reprezint cu puteri depline in conditiile prezentului contract toti  
 turistii inscrisi in bonul de comanda si semnez prezentul atit in numele meu cit ci in numele acestora. Am primit un exemplar din contract.

SEMNATURA TURISTULUI \_\_\_\_\_  
 TURISM \_\_\_\_\_

SEMNATURA/STAMPILA AGENTULUI DE

**Anexa 1**  
**la bonul de bomanda nr. \_\_\_\_\_ data \_\_\_\_\_**

**A. Informatii suplimentare inainte de plecare :**

- Ruta/orar/escale \_\_\_\_\_

---

- Locul de plecare/ora \_\_\_\_\_ locul de sosire /ora \_\_\_\_\_
- Locul ocupat in mijlocul de transport \_\_\_\_\_
- Telefon de urgenta \_\_\_\_\_
- Reprezentanta locala a organizatorului/tel/fax \_\_\_\_\_

---

- Informatii necesare minorilor participanti la programme turistice \_\_\_\_\_

---

Data \_\_\_\_\_

(min 2 zile inainte de inceperea programului)

Am primit un exemplar din informatiile suplimentare

Turist reprezentant \_\_\_\_\_

Semnatura \_\_\_\_\_

**B. Modificari fata de programul turistic initial**

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

Data la care a fost informat turistul \_\_\_\_\_  
(minim 15 zile inaintea inceperii programului)

Turist reprezentant \_\_\_\_\_  
Semnatura \_\_\_\_\_

Data la care turistul a acceptat sau nu modificarile \_\_\_\_\_  
(minim 5 zile inaintea plecarii)

DA \_\_\_\_\_ NU \_\_\_\_\_  
Semnatura \_\_\_\_\_

**C. Cesionarea contractului**

Turistul cedant \_\_\_\_\_ solicit cedarea prezentului contract  
Turistul cesionar \_\_\_\_\_ solicit cesiunea prezentului contract

Costuri de cesiune \_\_\_\_\_

Acceptam plata costurilor de cesiune astfel :

Turistul cedant \_\_\_\_\_ % adica \_\_\_\_\_ semnatura \_\_\_\_\_

Turistul cesionar \_\_\_\_\_ % adica \_\_\_\_\_ semnatura \_\_\_\_\_

Semnatura agentului de turism \_\_\_\_\_

Data cesiunii \_\_\_\_\_