

**CONTRACT  
de comercializare a pachetelor de servicii turistice**

Nr. .... din .....

**Partile,**

**Societatea: Magnum Tour Operator S.R.L.**, cu sediul in Bucuresti, Calea Floreasca, nr.69, sector 2, telefon 021/539.12.13, fax 021/539.12.14, inregistrata la Registrul Comertului sub nr. J40/11630/23.09.2015, cod unic de inregistrare 35039607, cont RO78RNCB0067147693860001 RON, RO51RNCB0067147693860002 EURO, deschis la Banca Comerciala Romana S.A. (BCR), sucursala Dr Felix Bucuresti, titulara a Licentei de turism nr. 7476/04.11.2015, pentru Agentia MAGNUM TRAVEL, reprezentata legal prin dl. Marin Tudor, in calitate de Administrator, denumita in continuare Agentia,

**Si Turistul/Reprezentantul turistului**

Domnul/Doamna..... domiciliat/domiciliata in .....  
.....  
telefon....., posesor/posesoare al/a buletinului/cartii de identitate seria ..... nr.....  
cnp..... eliberat/eliberata de ..... la data .....,  
au convenit incheierea prezentului contract, in conformitate cu prevederile Ordonantei Guvernului nr. 107/1999 privind activitatea de comercializare a pachetelor de servicii turistice, aprobata cu modificari si completari prin Legea nr. 631/2001.

**I. Obiectul contractului**

Obiectul contractului il constituie vanzarea de catre Agentie a pachetului de servicii turistice in scris in voucher, bilet de odihna tratament, bilet de excursie, sau alt in scris anexat la prezentul contract si eliberarea documentelor de calatorie.

Agentia furnizeaza turistului un bon de comanda, in cazul solicitarii unor pachete de servicii turistice care nu fac parte din oferta proprie a agentiei de turism si care necesita confirmarea rezervarii din partea altor prestatori. Daca turistul nu primeste un bon de comanda se presupune ca serviciile solicitate sunt confirmate in momentul solicitarii.

**II. Durata contractului**

Contractul ia nastere:

a) in momentul semnarii lui de catre turist, in cazul serviciilor confirmate in momentul solicitarii (nu este necesar si nu se completeaza bonul de comanda);

b) in momentul in care serviciile solicitate de catre client au fost confirmate de catre agentie, respectiv clientul ia la cunostinta despre serviciile care i-au fost confirmate si semneaza bonul de comanda la sectiunea "confirmare de servicii", in cel mult 60 de zile calendaristice de la data intocmirii bonului de comanda. In cazul in care continutul bonului de comanda difera de continutul confirmarii calatoriei turistice sau daca aceasta confirmare nu s-a facut in termenul de 60 de zile calendaristice de la data semnarii bonului de comanda, turistul poate considera ca voiajul nu a fost rezervat si are dreptul la rambursarea imediata a tuturor sumelor deja platite. Este responsabilitatea turistului de a se informa prin orice mijloace (telefon, mail, personal la sediul agentiei) daca rezervarea pe care a solicitat-o s-a confirmat in termenul legal de 60 de zile si de a se prezenta la agentie pentru semnarea bonului de comanda sau transmiterea acestuia cu confirmare de primire prin intermediul postei, postei electronice sau fax. Pentru procesarea unei rezervari de servicii, agentia poate solicita un avans de pana la 90% din pretul pachetului sau plata integrala a contravalorii pachetului, in functie de data la care turistul solicita serviciile;

c) in momentul eliberarii documentelor de calatorie (bilet de odihna tratament sau voucher) 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.

Contractul se incheie odata cu finalizarea prestarii efective a pachetului de servicii turistice in scris in documentele de calatorie.

**III. Pretul contractului si modalitati de plata**

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.

In situatia contractarii serviciilor turistice in regim **early booking**, reducerea este inclusa in pachet, iar procentul precizat se aplica numai serviciilor de cazare. In acest caz, orice modificare a contractului, solicitata de turist, determina anulara rezervarii cu penalizari si refacerea acesteia la pretul si conditiile din momentul reinscrierii. De asemenea, nerespectarea conditiilor de plata aplicate rezervarilor tip EB determina modificarea pretului pachetului conform ofertei standard.

2. Modalitati de plata:

2.1. La incheierea contractului se percepe un **avans intre 30% si 80%** din pretul contractului sau, dupa caz, plata integrala a contravalorii pachetului de servicii turistice.

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 agentie 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:

**A. termene de plata oferta STANDARD**

·30% din pretul pachetului turistic in momentul contractarii acestuia;

·50% din pretul pachetului turistic cu minim 30 zile inaintea plecarii;

·20% din pretul pachetului turistic cu minim 15 zile inaintea plecarii.

**B. termene de plata oferta EARLY BOOKING**

·30% din pretul pachetului turistic in momentul contractarii acestuia;

·50% din pretul pachetului turistic la termenul limita al ofertei de Early Booking;

·20% din pretul pachetului turistic cu minim 15 zile inaintea plecarii.

Conditii de plata de mai sus (oferta standard si oferta early booking) se aplica in toate cazurile, cu exceptia celor in care programul valorificat/confirmat are propriile reguli de achitare (**vezi conditiile ofertei sau ale programului turistic**).

Depasirea termenului de plata determina aplicarea unei **penalitati de 0,5%** pentru fiecare zi de intarziere, procent aplicat la suma scadenta si neachitata.

c) plata integrala a serviciilor turistice pentru Craciun si Revelion se va face cu cel putin 30 de zile inainte de inceperea sejurului, exceptie fac rezervarile prin Early Booking a caror plata se va efectua in termen de cel mult 5 zile de la confirmarea rezervarii.

2.3. **Plata serviciilor turistice externe** aferente contractului se efectueaza într-o singură monedă. Daca factura emisa de Agentie este exprimata in valuta (euro, usd), aceasta se va achita in aceeasi moneda. In cazul in care, la cererea turistului, factura emisa de

catre Agentie va fi exprimata in lei, aceasta se va intocmi la cursul BNR din ziua emiterii facturii, la care se adauga un comision de risc valutar de **2 %**.

2.4. Convaloarea serviciilor turistice interne se poate achita si cu tichete de vacanta. Plata serviciilor turistice se face respectand prevederile OUG nr. 8/2009, a normelor metodologice si anexelor acesteia. In cazul in care turistul renunta la pachetul de servicii turistice achizitionat cu tichete de vacanta, agentia ii poate oferi acestuia un pachet de servicii turistice la o valoare initiala minus penalizarile aferente sau mai mare celui achizitionat initial, cu plata diferentei de pret. Conform OUG 8/2009 in cazul renuntarii definitive la pachetul de servicii turistice de cation turist, agentia de turism nu poate restitui turistului tichetele de vacanta sau valoarea acestora in bani.

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

#### **IV. Drepturile si obligatiile Agentiei**

1. Agentia se obliga sa furnizeze turistului un **bon de comanda, numai in situatia solicitarii unor pachete de servicii turistice care nu fac parte din oferta proprie/standard a agentiei de turism** si care necesita confirmarea rezervarii din partea altor prestatori. In cazul solicitarii unor pachete de servicii turistice 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 turistului un bon de comanda, daca considera necesar.

2. **In cazul modificarii uneia dintre prevederile esentiale ale contractului** cum ar fi: serviciile incluse in pachet, datele de calatorie, modificarea categoriei unitatii de cazare, Agentia are obligatia de a informa turistul cu cel putin **15 zile calendaristice inainte de data inceperii calatoriei**.

In cazurile prevazute la pct. 4.7. literele a), b), c) din prezentul contract, informarea se va face in timp util.

3. 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 inscrisa in programul turistic. Pentru aceste intarzieri, compania aeriana este obligata sa asiste turistii 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. In cazul acestor pachete de servicii turistice, ziua de plecare si ziua de sosire nu sunt considerate zile turistice, acestea fiind destinate transportului.

4. In situatia achizitionarii unui **produs de tip croazieră**, 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 turistul nu va fi despagubit in nici un mod avand in vedere ca este vorba de acelasi tip de cabina ca si cel rezervat.

5. Agentia **poate modifica 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 variatiilor costurilor de transport, a redeventelor si a taxelor aferente serviciilor de aterizare, debarcare/imbarcare in porturi si aeroporturi, a taxelor de turist, ori a cursurilor de schimb valutar aferente pachetului de servicii turistice contractat. Preturile stabilite in contract **nu pot fi majorate**, in niciun caz, in cursul celor **20 de zile calendaristice care preced data plecarii**.

6. In cazul in care, **dupa inceperea calatoriei turistice**, o parte importanta din serviciile turistice prevazute in contract nu este realizata sau **Agentia** constata ca nu le va putea realiza, aceasta **este obligata**:

a) **sa ofere turistului alternative corespunzatoare** in vederea continuarii calatoriei turistice **fara majorarea pretului**, respectiv serviciile turistice oferite sa fie de aceeaasi calitate si cantitate;

b) **sa restituie** turistului sumele ce reprezinta **diferenta** dintre serviciile turistice **achitate** si cele efectiv **prestate** in timpul calatoriei turistice;

7. Agentia este raspunzatoare pentru buna executare a obligatiilor asumate prin contract, cu **exceptia** urmatoarelor cazuri:

a) cand neindeplinirea sau indeplinirea defectuoasa a obligatiilor asumate prin contract **se datoreaza turistului**;

b) cand neindeplinirea obligatiilor se datoreaza unor cauze de **fora 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 itinerariu, intarzieri in traficul mijloacelor de transport, defectarea mijlocului de transport, accident, blocaje, lucrari sau reparatii pe drumurile publice, **neindeplinirea grupului minim** urmare a unor renuntari de ultima ora sau a neobtinerii vizelor pentru toti participantii. Agentia **nu este raspunzatoare** pentru prejudiciile cauzate turistului ca urmare a **intarzierilor curselor** (inclusiv charter), a **pierderii de bagaje** si a altor imprejurari care revin exclusiv in sarcina transportatorului in temeiul actelor normative specifice si nu este obligata sa ramburseze valoarea serviciilor achizitionate.

c) cand neindeplinirea obligatiilor se datoreaza unui **tert** care nu are legatura cu furnizarea serviciilor prevazute in contract, iar **cauzele** care au determinat neindeplinirea obligatiilor au un caracter **imprevizibil si inevitabil**.

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

8. Agentia are obligatia sa furnizeze in scris turistului sau prin orice mijloace de comunicare electronice convenite in scris cu turistul (e-mail, fax, sms etc.), cu cel putin **7 zile** inainte de data plecarii, urmatoarele informatii:

a) **orarele, locurile escalelor si legaturile**, precum si, dupa caz, **locul** ce urmeaza sa fie ocupat de turist 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.

9. Agentia parte in contract este obligata sa acorde prompt asistenta turistului aflat in dificultate, in cazul situatiilor de forta majora sau a unui eveniment pe care nici agentia de turism, nici furnizorul sau prestatorul de servicii, cu tot efortul depus, nu il puteau prevedea sau evita.

10. **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 Magnum 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 turistii putand opta pentru achizitionarea excursiei de la receptia hotelului in functie de disponibilitati.

#### **V. Drepturile si obligatiile turistului**

1. In cazul in care turistul nu poate sa participe la calatoria turistica, acesta (daca este posibil) poate sa cesioneze contractul unei terte persoane care indeplineste toate conditiile aplicabile pachetului de servicii turistice contractat, cu obligatia de a anunta in scris

Agentia cu cel puțin 5 zile inaintea datei de plecare. Intre turistul care nu poate participa la calatoria turistica 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 turistice contractate si cesionate. In acest caz Agentia reziliaza contractul cu turistul care cesioneaza contractul si incheie un alt contract cu noul turist. 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 încheierii contractului de cesiune revine după caz fie cedentului, fie cesionarului, și niciodată Agenției de turism (debitorului cedat). Turistul 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.

Exceptie fac contractele ce contin pachete de servicii facute prin programul " Early Booking " care nu pot fi cedate.

1.1. Serviciile turistice achitate total sau partial cu tichete de vacanta nu pot fi cesionate in conformitate cu prevederile art.7 al.1 din OUG nr.8/2009 privind acordarea tichetelor de vacanta.

2. In cazul sejururilor de odihna si/sau de tratament cu locul de desfasurare in Romania, turistul are obligatia sa respecte programul de acordare a serviciilor in Romania, respectiv: in statiunile de pe litoral, cazarea se face la ora 18,00 a zilei de intrare si se termina la ora 12,00 a zilei de iesire inscrite pe voucher ori pe biletul de odihna si/sau de tratament; in statiunile din tara, altele decat cele de pe litoral, cazarea se face de regula incepand cu ora 12,00 a zilei de intrare si se termina cel tarziu la ora 12,00 a zilei de iesire inscrite pe voucher ori pe biletul de odihna si/sau de tratament. Eventualele costuri suplimentare generate de neeliberarea spatiilor de cazare pana cel tarziu la orele specificate mai sus cad in sarcina exclusiva a turistului. In functie de destinatie, orele de intrare, respectiv de iesire, se pot modifica si sunt decise de unitatea hoteliera.

3. In cazul in care preturile stabilite in contract sunt majorate cu peste 10%, turistul poate rezilia contractul, avand dreptul la rambursarea de catre Agentie a sumelor platite.

4. Turistul este obligat sa comunice Agentiei, in termen de 5 zile calendaristice de la primirea instiintarii prevazute la cap.IV pct.2 sau in timp util inainte de inceperea calatoriei in cazul in care se aplica cauzele prevazute in capitolul IV pct.7 literele b si c, hotararea sa de a opta pentru:

- a) rezilierea contractului fara plata penalitatilor sau
- b) acceptarea noilor conditii ale contractului.

In cazul in care turistul decide sa participe la calatoria asupra careia s-au operat modificari in conditiile cap. IV pct.2 se considera ca toate modificarile au fost acceptate si turistul nu poate solicita despagubiri ulterioare datorate modificarilor de acest tip.

4.1. In cazul in care turistul reziliaza contractul in temeiul pct.4 al prezentului capitol sau Agentia anuleaza calatoria turistica inaintea datei de plecare, turistul are dreptul:

- a) sa accepte la acelasi pret un alt pachet de servicii turistice de calitate echivalenta sau superioara, propus de Agentie;
- b) sa accepte un pachet de servicii turistice de calitate inferioara propus de Agentie, cu rambursarea imediata a diferentei de pret;
- c) sa i se ramburseze imediat toate sumele achitate in virtutea contractului.
- d) in cazul in care pachetul de servicii turistice a fost achitat cu tichete de vacanta si turistul nu accepta conditiile pct.a) de la art. 4.1 agentia nu va mai putea restitui nici o suma in bani si nici in tichete acestuia, conform prevederilor OUG 8/2009.

4.2. In toate cazurile mentionate la pct.4.1 turistul are dreptul sa solicite Agentiei si o despagubire 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 turistul cu cel puțin 15 zile calendaristice premergatoare datei plecarii;
- b) anulara s-a datorat unui caz de forta majora (circumstante imprezibile, 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) sau unor cauze dintre cele prevazute la cap. IV pct.7 lit.b.
- c) anulara s-a facut din vina turistului.

5. Turistul are dreptul sa rezilieze in orice moment, in tot sau in parte, contractul, iar in cazul in care rezilierea ii este imputabila este obligat sa despagubeasca Agentia pentru prejudiciul creat acesteia conform cap. VI, cu exceptia cazurilor de forta majora definite conform legii. In cazul în care turistul alege sa se mute la un alt hotel decat cel contractat initial si achitat, responsabilitatea financiara a renuntarii ii apartine. Agentia va rezolva cerintele turistului in limita posibilitatilor, eventualele diferente de pret urmand a fi suportate de catre turist. Daca turistul solicita nemotivat schimbarea hotelului, structurii camerelor sau a oricarora dintre servicii, aceasta echivaleaza cu rezilierea/denuntarea unilaterală a contractului, cu aplicarea penalitatilor prevăzute la cap.VI din prezentul contract la momentul respectiv si incheierea unui nou contract.

6. Turistul 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.

7. Turistul este obligat sa prezinte la receptia unitatii hoteliere actele sale de identitate, precum si documentul de calatorie eliberat (voucher, bilet de odihna si/sau de tratament), in vederea acordarii serviciilor turistice. In cazul in care turistul 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.

8. Turistul ia la cunostinta ca serviciile pe care le achizitioneaza la destinatie, fara ca acestea sa faca parte din contractul cu agentia de turism, sunt in stricta responsabilitate a prestatorului local, sunt guvernate de legislatia tarii de destinatie iar agentia de turism nu are nici o responsabilitate asupra prestatilor in cauza.

9. Daca pentru efectuarea calatoriei este necesara indeplinirea de catre turist a unor formalitati suplimentare (de ex. calatoria impreuna cu minori, situatia in care numele turistului este schimbat ca urmare a casatoriei/desfacerii ei, etc.), acesta are obligatia de a indeplini toate cerintele legale. Pentru o informare optima, Agentia recomanda si consultarea site-ului Politiei de Frontiera. In cazul in care turistul nu isi respecta obligatia de a se informa cu privire la formalitatile suplimentare necesare in vederea efectuării calatoriei care nu sunt in sarcina Agentiei (de ex. in cazul calatoriei cu minori, imputernicire din partea parintelui sau reprezentantului legal ce nu il insoteste, cazier judiciar, sau orice alte documente suplimentare - enumerarea fiind exemplificativa), Agentia este exonerata de orice raspundere in cazul imposibilitatii efectuării calatoriei.

10. Agentia de turism recomanda turistilor contactarea acesteia cu 24 ore inainte de plecare pentru reconfirmarea detaliilor de imbarcare (orar de zbor, loc imbarcare, etc.).

11. In cazul in care o singura persoana angajeaza servicii pentru un numar mai mare de turisti, conditiile contractuale se extind in mod automat asupra intregului grup pentru care au fost achitate serviciile.

12. Turistul 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 turist ca urmare a nerespectării acestui alineat.

13. Turistul are obligatia sa respecte locul, data si ora plecării atat la dus cat si la intors, precum si locurile, datele si orele stabilite pe parcursul programului turistic contractat. Toate cheltuielile si daunele produse ca urmare a nerespectării de catre turist a prevederilor privind locurile de intalnire si orele, vor fi suportate de catre acesta.

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

## **VI. Renuntari, penalitati, despagubiri**

1. In cazul in care turistul renunta din vina sa la pachetul de servicii turistice care face obiectul prezentului contract, in cazul serviciilor la cerere sau al ofertei standard, el datoreaza Agentiei penalitati dupa cum urmeaza:
  - 1.1. In cazul serviciilor turistice interne/externe penalitatile sunt de:
    - a) 50% din pretul pachetului de servicii, daca renuntarea se face cu mai mult de 30 de zile calendaristice inainte de data plecarii;
    - b) 80% din pretul pachetului de servicii, daca renuntarea se face in intervalul 16-30 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 plecarea sau pentru neprezentarea la program.
    - d) 100% din pretul pachetului de servicii, in cazul in care turistul a achizitionat pachetul de servicii turistice din cadrul programului "Early Booking", indiferent de data la care turistul solicita renuntarea.In cazul in care plata a fost facuta cu, sau si cu tichete de vacanta, penalitatea de la aliniatul anterior se va deduce in primul rand din valoarea tichetelor de vacanta. Daca penalitatea 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 penalitatii, 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 penalitatii 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.
  - 1.2. In cazul pachetelor de servicii turistice de Craciun si Revelion penalitatile sunt:
    - 25% din pretul pachetului de servicii daca renuntarea se face cu mai mult de 30 zile calendaristice inainte de data inceperii sejurului;
    - 100% din pretul pachetului de servicii, daca renuntarea se face intr-un interval de sau mai mic de 30 zile calendaristice inainte de data inceperii sejurului.
  2. In cazul in care turistul care a contractat un pachet servicii turistice 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 iar agentia are dreptul de a anula rezervarile efectuate in beneficiul turistului, cu retinerea integrala a sumelor platite de catre turist pana la acea data.
  3. Pentru biletele de odihna si/sau de tratament cumparate prin organizatii sindicale, Agentia va face restituiri numai in baza cererilor de renuntare contrasemnate si stampilate de reprezentantul organizatiei sindicale.
  4. In cazul in care o ambasada refuza sa acorde viza de intrare pentru efectuarea pachetului de servicii, turistului i se vor retine toate taxele achitate de Agentie prestatorilor directi, precum si cheltuielile de operare proprii acesteia.
  5. In cazul in care turistul care a intrat pe teritoriul statului in care se realizeaza pachetul de servicii turistice refuza sa se mai intoarca in Romania si autoritatile din tara respectiva fac cheltuieli de orice natura cu acesta, turistul respectiv are obligatia de a suporta toate aceste cheltuieli.
  6. Penalitatile echivalente cu pretul contractului se aplica si in cazul in care turistul nu ajunge la timp la aeroport sau la locul de plecare/destinatia, daca nu poate pleca in calatorie pentru ca nu are actele in regula sau daca este intors de la granita de catre politia de frontiera.
  7. Turistul trebuie sa depuna in scris cererea de renuntare la pachetul de servicii turistice, cu numar de inregistrare, la Agentia la care a achitat serviciile. In caz contrar, cererea de renuntare nu este luata in considerare.
  8. Agentia va acorda despagubiri in functie de gradul de nerespectare a obligatiilor din contract.
  9. In cazul in care, plata serviciilor furnizate nu a fost efectuata la data emiterii facturii, turistul se obliga sa achite totalul, sau dupa caz, restul de plata, pana la data scadenta a facturii. In caz contrar acesta va suporta pe langa suma initiala si penalitati in valoare de 0,5% din suma totala prevazuta in factura, penalitati calculate pe fiecare zi de intarziere.
  10. Conditii de anulare/penalizare indicate la cap.VI pct.1 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 - exemple: programe de Revelion, turism individual, turism intern, croaziere, destinatii exotice, sistemele germane de rezervari Dertour si TUI etc). Pe langa penalitatile indicate mai sus, turistul va suporta si eventualele taxe (ex: taxa pentru obtinerea vizelor), daca acestea nu sunt incluse in valoarea contractului.
  11. 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 nici unei parti se considera situatii de forta majora si exonereaza de raspundere Agentia.
  - 6.9. Toate sumele ce reies din prezentul capitol, se vor retine de catre Agentie din avansul sau pretul total al pachetului de servicii turistice achitat de turist, fara a fi necesara interventia instantelor de judecata.

## **VII. Reclamatii**

1. In cazul in care turistul este nemulțumit de serviciile turistice primite, acesta are obligatia de a intocmi o sesizare in scris la fata locului, clar si explicit, cu privire la deficientele constatate, legate de realizarea pachetului de servicii turistice contractat, ce se va transmite prompt atat Agentiei, cat si prestatorului de servicii (conducerii hotelului, restaurantului).
2. Atat Agentia, cat si prestatorul de servicii turistice vor actiona imediat pentru solutionarea sesizarii. In cazul in care sesizarea nu este solutionata sau este solutionata partial, turistul 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 45 zile calendaristice sa comunice turistului despagubirile care i se cuvin in conditiile prezentului contract.
3. Turistul ia act si accepta interdictia de a face publicitate negativa Agentiei si serviciilor prestate de aceasta, fara ca procedura de inregistrare si solutionare a reclamatilor prevazuta in capitolul VII sa fi fost indeplinita. In cazul nerespectarii acestei prevederi, Agentia este indreptatita sa solicite instantei despagubiri corespunzatoare prejudiciului suferit.
4. In cazul aparitiei oricaror diferende intre parti, cu privire la executarea prezentului contract, se va incerca solutionarea acestora pe cale amiabila. Diferendele nerezolvate pe cale amiabila vor fi solutionate de instantele judecatoresti competente.

## **VIII. Asigurari**

1. Turistul este asigurat pentru rambursarea cheltuielilor de repatriere/sau a sumelor achitate de el in cazul insolabilitatii sau falimentului Agentiei, la Societatea de Asigurare German Romanian Assurance S.A., din localitatea Bucuresti, str. Emil Garleanu nr. 11, Bl. A8, Ap. 49, telefon +(40)21 321 74 28, fax +(40)21 320 20 16, Serie Polita IF-i Nr. 2510/28.10.2015 (polita de insolabilitate este afisata pe site-ul Agentiei [www.magnum-travel.ro](http://www.magnum-travel.ro)).
2. Conditii in care turistul va fi despagubit de catre societatea de asigurare sunt:
  - 2.1. In cazul in care Agentia nu efectueaza repatrierea turistului, acesta are obligatia de a anunta imediat societatea de asigurare prin telefon, fax sau e-mail. In aceasta situatie societatea de asigurare nu are obligatia de a achita imediat contravaloarea cheltuielilor de repatriere, ci de a o rambursa dupa intoarcerea turistului in Romania, in conditiile politiei de asigurare incheiate intre Agentie si societatea de asigurare.

2.2. In cazul in care turistul solicita Agentiei contravaloarea sumelor achitate si/sau a cheltuielilor de repatriere, acesta trebuie sa trimita documentele justificative catre Agentie prin scrisoare recomandata cu confirmare de primire. Turistul are obligatia sa pastreze fotocopiile de pe respectivele documente justificative. Turistul poate solicita Agentiei rambursarea sumelor achitatesi/sau a cheltuielilor de repatriere, in termen de 15 (cincisprezece) zile calendaristice de la data incheierii derularii pachetului de servicii turistice sau de la data repatrierii.

2.3. Turistul are obligatia de a notifica societatii de asigurare, prin scrisoare recomandata cu confirmare de primire, in legatura cu solicitarea adresata Agentiei privind rambursarea sumelor achitate si/sau a cheltuielilor de repatriere, in termen de 5 (cinci) zile calendaristice de la data confirmarii de primire prevazute la cap. VIII pct. 2.2.

2.4. In cazul in care, in termen de 15 (cincisprezece) zile calendaristice de la data confirmarii de primire a documentelor justificative de catre Agentie, turistul nu a primit sumele solicitate de la aceasta, are loc evenimentul asigurat.

2.5. In termen de 10 (zece) zile calendaristice de la data producerii evenimentului asigurat, turistul are obligatia de a transmite societatii de asigurare, prin scrisoare recomandata cu confirmare de primire, cererea de despagubire insotita de documentele justificative.

2.6. Documentele justificative constau in:

- a) contractul de comercializare a pachetului de servicii turistice;
- b) confirmarile de primire precizate la pct. 2.2, 2.3 si 2.5 din prezentul capitol;
- c) fotocopiile de pe documentele de plata a avansului (chitante, ordine de plata etc.), in cazul cererilor de rambursare a sumelor achitate de turist;
- d) fotocopiile de pe documentele de transport si cazare, in cazul cererilor de rambursare a cheltuielilor de repatriere.

Societatea de asigurare are dreptul sa solicite turistului si alte documente justificative.

2.7. Despagubirea nu poate depasi suma achitata de turist in contractul de comercializare a pachetului de servicii turistice, precum si sumele necesare repatrierii acestuia, cu respectarea prevederilor legale in vigoare.

2.8. Din despagubire se scade franciza mentionata pe polita de asigurare.

2.9. Despagubirea va fi platita in termen de 30 (treizeci) de zile calendaristice de la data primirii de catre societatea de asigurare a documentelor justificative de la turist.

2.10. In cazul in care dupa plata despagubirii Agentia plateste debitul catre turist, 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 reprezentand debitul.

3. Facultativ, turistul 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 ori a unei asigurari storno sau altor tipuri de asigurari de calatorie. Agentia recomanda incheierea unei asigurari storno pentru acoperirea eventualelor penalitati de anulare. Turistul se poate informa in agentie despre cazurile acoperite de asigurarea storno, aceasta putand fi incheiata in agentia de turism de unde acesta a achizitionat pachetul de servicii turistice.

4. Agentia nu se face vinovata de eventuala nerespectare a obligatiilor stipulate in politile de asigurare contractate prin intermediul Agentiei, deoarece aceasta este doar intermediar intre turist si asigurator.

#### **IX. Forta majora si cazul fortuit**

Agentia Magnum Travel nu se va face responsabila in cazul petrecerii unui caz de forta majora sau a unui caz fortuit. Aceste cazuri exoneratoare de raspundere sunt prevazute expres in Noul Cod Civil. Conform acestuia din urma forta majora reprezinta orice eveniment extern, imprevizibil, absolut invincibil si inevitabil, iar cazul fortuit este un eveniment care nu poate fi prevazut si nici impiedicat de catre cel care ar fi fost chemat sa raspunda daca evenimentul nu s-ar fi produs. Aceste cazuri amintite mai sus includ, fara a limita, razboaie, interventii guvernamentale, atacuri teroriste, rapiri, incendii, inundatii, furtuni, greve, accidente etc, care pot afecta Agentia Magnum Travel sau furnizorii sai.

#### **X. Modificarea contractului**

Modificarea unilaterala a contractului este interzisa. Completarile si modificarile la prezentul contract se fac prin acordul de vointa al ambelor parti si devin valabile daca sunt cuprinse in acte aditionale semnate de catre ambele parti.

#### **XI. Litigii**

Eventualele litigii care s-ar putea ivi in legatura cu prezentul contract vor fi solutionate pe cale amiabila, iar daca acest lucru nu este posibil, se va apela la instantele judecatoresti competente.

Pentru orice litigii izvorate din executarea acestui contract sunt competente instantele judecatoresti de la sediul Agentiei.

#### **XII. 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) cataloagele/ofertele agentiei/site-ului mysto la <http://www.magnum-travel.ro>.

#### **XIII. Dispozitii finale**

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

2. Comercializarea pachetelor de servicii turistice se va face in conformitate cu prevederile prezentului contract si cu respectarea prevederilor Ordonantei Guvernului nr. 107/1999 privind activitatea de comercializare a pachetelor de servicii turistice, aprobata cu modificari si completari prin Legea nr. 631/2001, cu modificarile ulterioare.

3. Contractul poate fi prezentat si sub forma unui catalog, pliant sau alt inscris, daca turistul este informat despre aceasta si daca documentul contine informatiile prevazute de art. 12 alin. (2) din Ordonanta Guvernului nr. 107/1999, aprobata cu modificari si completari prin Legea nr. 631/2001, cu modificarile ulterioare.

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

5. Turistul este de accord cu faptul ca Agentia de turism l-a informat complet cu privire la conditiile de comercializare a pachetelor de servicii turistice in conformitate cu prevederile Ordonantei Guvernului nr. 107/1999. Prin semnarea acestui contract, sau prin acceptarea pachetelor de servicii turistice inclusiv in cazul celor achizitionate la distanta prin mijloace electronice, turistul isi exprima acordul si luarea la cunostinta cu privire la conditiile generale de comercializare a pachetelor de servicii turistice, in conformitate cu oferta Agentiei de turism. Totodata turistul consimte ca oricare din comunicari/informari Agentiei Magnum Travel sa ii fie trimise prin posta/email/fax, la adresele/numerele indicate in preambulul prezentului contract.

Agent Turism,

Turist/Reprezentant turist,

.....

.....