



Agentia de turism TOUROPERATOARE ACTIV TOURS & TRAVELS parte a SC GROUP G4 PROMOTION SRL / CUI: RO15308727/ Nr. RC: J03/406/2003 - Licenta Turism Touroperatoare Nr. 2676/ 23.04.2012 *acordata 28.06.2003, ACTIV EVENTURIA by ACTIV TOURS&TRAVELS, marca inregistrata cu nr. M 2015 02754 / 23.04.2015

Website: www.activtours.ro - www.eventuria.ro - www.ofertadevacanta.ro

Sediul social si Punct de lucru/Adresa corespondenta: Bd. Republicii, nr. 40, Bl. 1, Sc. A, Ap. 4 - 110011 - Pitesti, Jud. Arges

Punct de lucru: Piata Natiunilor Unite nr. 3-5, bl A, apart. 7 Cod Postal 040012, Sector 4, Bucuresti, Romania

Telefon/ Fax: 021 33 55 455 / 0348439132; Mobil: 0740 091 802 / 0755 195 555 / 0755 013 983

Adrese e-mail: info@activtours.ro - activtours.eventuria@gmail.com

**CONTRACT DE COMERCIALIZARE
A PRODUSELOR CREATE SI DERULATE DE CATRE ACTIV TOURS&TRAVELS
ce apartine SC GROUP G4 PROMOTION SRL PRIN AGENTIILE PARTENERE**

Nr/...../...../20.....

1. PARTILE

Incheiat intre:

S.C. GROUP G4 PROMOTION SRL (pentru AGENTIA DE TURISM ACTIV TOURS&TRAVELS) cu sediul social/punct de lucru in Bd. Republicii, nr. 40, Bl. 1(IRT), Sc. A, Ap. 4, CP 110011, Pitesti, Jud. ARGES, Codul Unic de Inregistrare nr. RO 15308727, nr. RC J03/406/2003, si PUNCT DE LUCRU in BUCURESTI, CP 040012, Piata Natiunilor Unite, nr. 3-5, Bl. A, Sc. A, Ap. 7, Sector 4, Tel/Fax. 021 3355455/ Mobil: 0740 091 802, avand conturi deschise la RAIFFEISEN BANK: cod IBAN lei RO56RZBR0000060003112697, cod IBAN euro RO45RZBR0000060003543963, la ING BANK: cod IBAN lei RO16INGB0000999901141828, Cod IBAN euro RO26INGB0000999901141842, Licenta turism TOUROPERATOARE nr: 2676 / 23.04.2012 (*obtinuta in 28.06.2003), Brevet turism nr: 10384 / 29.09.2005 - Titular: Nicolescu Carmen | inscrista in Registrul operatorilor de date cu caracter personal A.N.S.P.D.C.P. nr. 16760 (@ACTIV EVENTURIA by ACTIV TOURS & TRAVELS este Marca Inregistrata cu nr. M 2015 02754 / 23.04.2015), avand Polita asigurare Seria I nr: 26242 valabila: 30.04.2017 - 29.04.2018, facuta la SC OMNIASIG VIENNA INSURANCE GROUP S.A., Sucursala Arges, Inregistrata la Registrul Comertului sub nr. J40/10454/2001, CUI 14360018, Autorizata de Comisia de Supraveghere a Asigurarilor - R.A -047/10.04.2003, Inscrista in Registrul de Evidenta a Prelucrarii de Date cu Caracter Personal al A.N.S.P.D.C.P sub nr. 1641, valoarea acoperita prin asigurare fiind in quantum de 50.000 USD privind rambursarea cheltuielilor de repatriere si/sau a sumelor achitate de catre turisti, afisata pe pagina web a agentiei de turism: <http://www.activtours.ro/pagini/stiri/1>, reprezentata de D-na. Conf. univ. dr. Carmen Nicolescu, identificata cu CI, seria AS, nr. 897732, in calitate de manager, si Cristina Birladeanu, expert contabil, numita in continuare **TOUROPERATOR**, telefon: **0213355455 sau 0248219930, mobil manager: 0740091802 NON-STOP, mobil responsabil agentii pachete leisure: 0755195555 / responsabil pachete evenimente: 0755013983**, e-mail: info@activtours.ro // activtours.eventuria@gmail.com

si

S.C. _____ pentru agentia _____
_____ cu sediul in _____
_____ cod fiscal _____ / Nr. inreg. Reg.
Comertului _____ / din _____ titular al contului bancar deschis la banca _____ din
_____ nr cont _____

licenta _____ nr _____, Asigurarea de Insolvabilitate nr. _____ / _____,
incheiata la Societatea de Asigurare _____

_____ reprezentata de _____,
identificat cu CI, seria _____ nr. _____, in calitate de director general, si dl/dna
_____ manager/detinator Brevet turism nr. _____ / _____ denumita in continuare
AGENTIE REVANZATOARE, telefon _____ fax _____, email _____

1. OBIECTUL CONTRACTULUI

1.1 Obiectul prezentului contract il constituie acreditarea **AGENTIEI REVANZATOARE** de catre **TOUROPERATOR** pentru intermedierea de produse si pachete de servicii turistice ale **TOUROPERATORULUI** care sunt parte integranta a acestui contract. De asemenea, **TOUROPERATORUL** va acorda **AGENTIEI REVANZATOARE** asistenta si consultanta de specialitate in vederea comercializarii produselor si pachetelor de servicii turistice derulate de **TOUROPERATOR**. Prezentul contract completeaza cu dispozitiile de fata orice contract semnat anterior intre parti si isi produce efectele juridice pentru toate rezervarile anterioare sau viitoare ale agentiei revanzatoare catre touroperator. Partile convin ca intreaga corespondenta scrisa ulterioara semnarii acestui contract sa se constituie in parte integranta a contractului.

2. Rezervari si confirmarea cererilor de rezervare:

2.1. Rezervarile de produse si pachete turistice comercializate de catre **AGENTIA REVANZATOARE** se vor transmite **TOUROPERATORULUI**, doar in scris, prin fax sau e-mail, pe formularul de rezervare de pe website, pe e-mail, care este parte

integranta a acestui contract, in cazul in care nu functioneaza sistemul online, sau pentru pachetele care nu se gasesc in sistem, dar sunt promovate de catre TOUROPERATOR prin Newslettere si/sau alte mijloace promotionale. Rezervarile transmise pe e-mail vor fi punctuale si vor avea rolul unui formular de rezervare, constituindu-se parte contractuala. Cererile pentru rezervarea locurilor in mijloacele de transport, atunci cand TOUROPERATORUL presteaza si servicii de transport, sunt cu titlu informativ, iar confirmarea sau infirmarea acestor cereri se va face in momentul comunicarii coordonatelor de plecare.

2.2. TOUROPERATORUL isi rezerva dreptul de a nu lua in considerare rezervarile solicitate in alt format, decat cel scris. Obligatoriul se va completa de catre AGENTIA RAVANZATOARE numele si prenumele turistilor complete, data nasterii la copii si varsta, data nasterii la adulti, date din pasaport sau CI, acolo unde este necesar, fiind total raspunzatoare pentru exactitatea acestora.

2.3. Dupa (re)confirmarea disponibilitatii, pretului si rezervarii de catre TOUROPERATOR, aceasta devine ferma, si orice modificare sau anulare va atrage dupa sine penalizari, conform prezentului contract. Confirmarea cererii de rezervare se va transmite, in scris, AGENTIEI REVANZATOARE, pe e-mail, fiind insotita de factura fiscala si de numarul de rezervare. **Orice alte detalii comunicate pe alte cai decat e-mail/IN SCRIS nu vor avea nicio valoare si nu pot fi luate in considerare.**

2.4. In cazul rezervarilor operate in sistemul online, confirmarea rezervarii este data de sistem si reverificate de catre un operator, pentru pachetele „disponibile” in sistem, urmand ca factura fiscala sa fie trimisa prin mail sau fax, iar pentru pachetele „on request/la cerere”, confirmarea va fi trimisa prin mail sau fax insotita de factura fiscala. Orice referire viitoare la respectiva rezervare se va face mentionand numarul de rezervare/„order”. Rezervarile ON REQUEST odata confirmate, devin ferme si orice modificare este supusa penalizarilor cf. contract.

2.5. Odata cu confirmarea disponibilitatii, TOUROPERATORUL, va transmite AGENTIEI REVANZATOARE factura fiscala pe e-mail sau fax, impreuna cu termenele de plata: **termenul de plata al avansului (ziua in curs/cel mult ziua urmatoare)** de la trimiterea rezervarii ferme pentru (re)confirmarea definitiva a serviciilor (pretul si disponibilitatea vor fi reverificate dupa incasarea avansului). Data limita pentru restul de plata va fi mentionata pe Factura Fiscala si nu va fi niciodata sub 20 de zile inaintea datei de check-in al turistilor.

2.6. Rezervarile AGENTIEI REVANZATOARE sunt valabile doar cu o confirmare in scris a TOUROPERATORULUI insotita de numarul de rezervare si **odata cu inregistrarea platii avansului.** Datorita faptului ca ofertele turistice sunt dinamice si disponibilitatile reduse, in cazul in care intervin modificari ale pretului pana la data inregistrarii platii avansului, in termen de 48 h se va (re)confirma cu agentia revanzatoare si cu turistul noul pret. Numai dupa acceptarea pretului final se va proceda la realizarea rezervarilor ferme.

3. Obligatiile partilor:

3.1. Touroperatorul

(a). Va pune la dispozitia agentiei vanzatoare, programele, preturile si conditiile de vanzare a produselor turistice operate (intern si extern), in special cele neadaptate segmentului de clientela al agentiei, cuprinse in website-urile www.activtours.ro // www.eventuria.ro // www.ofertadevacanta.ro, in brosurile si cataloagele sale, in ofertele sale punctuale, trimise in newsletter sau ca oferte speciale. Aceste materiale vor cuprinde sigla TOUROPERATORULUI si spatii pentru personalizarea lor cu coordonatele AGENTIEI REVANZATOARE.

(b). Va asigura derularea operativa a programelor si serviciilor sale promovate cf. 3.1., alin. a., cu respectarea in totalitate a serviciilor prevazute in program sau in comanda AGENTIEI REVANZATOARE. In cazul in care, din motive obiective, nu pot fi acordate serviciile in intregime, TOUROPERATORUL va efectua, la cererea agentiei rambursarea serviciilor neconsumate, fie va acorda, cu acceptul clientului, servicii compensatorii in valoare maxima egala cu cele din contract.

(c). TOUROPERATORUL este raspunzator fata de AGENTIA REVANZATOARE cu privire la buna desfasurare a pachetului de servicii turistice. AGENTIA REVANZATOARE are dreptul sa cheme in garantie TOUROPERATORUL pentru plata despagubirilor solicitate de turist ca urmare a neexecutarii obligatiilor contractuale din vina TOUROPERATORULUI, dar numai in fata instantelor de care apartine TOUROPERATORUL si numai pentru motive imputabile acestuia, dovedite si probate.

(d). Va raspunde cererilor de rezervare ale agentiei in termen de maximum 48 de ore pentru produsele de grup si cererilor de turism intern si extern unde TOUROPERATORUL detine alocatii/garantii, si in termen de 72 ore pentru programe la cerere.

(e). Va anunta din timp orice modificare survenita la programul turistic din alte cauze decat cele care tin de TOUROPERATOR.

(f). Va solutiona prompt, prin reprezentantii sai, eventualele reclamatii ale turistilor transmise de AGENTIA REVANZATOARE.

(g). In cazul celorlalte plecari de grup, in situatia necompletarii grupului, TOUROPERATORUL va informa cu 10 zile in prealabil si va propune solutii alternative in conditii similare de transport si cazare.

(h). Va incheia, optional, pentru fiecare turist inregistrat pe programele sale (in cazul in care agentia revanzatoare nu este abilitata) polita de asigurare medicala obligatorie si/ sau polita de asigurare storno.

(i) Va ceda un comision specificat punctual pe fiecare oferta in parte, pentru fiecare serviciu in parte sau pachet de servicii cuprinse in brosură/oferta TOUROPERATORULUI. Comisionul se cedeaza din tarifele publicate. Nu se cedeaza comision pentru serviciile care nu sunt incluse in pachetele turistice si sunt optionale/neincluse (asigurari medicale, storno, taxe aeroport, servicii optionale la sol la destinatie, achizitionate extra etc.) si nici pentru suplimente mentionate astfel (camera single, pensiune completa, vedere la mare, categorii superioare la biletele de eveniment etc.).

(j). Va pune la dispozitia agentiei revanzatoare toate materialele necesare promovarii fiecarui produs turistic specificat in anexa (brosuri, cataloage, preturi, afise, oferta in FTP: <https://oferte.activtours.ro/>).

(k). Va instrui, gratuit, personalul AGENTIEI REVANZATOARE cu privire la specificul fiecarui produs turistic. Instructajul se va face in locatii si date stabilite de TOUROPERATOR in serii de minim 10 persoane, sau prin metode agreeate de parti (telefonice, cu ocazia targurilor si evenimentelor specifice etc.).

(l) TOUROPERATORUL isi rezerva dreptul de a opera modificari in ceea ce priveste ora sau locul de imbarcare, in functie de parteneri sau conditiile de trafic.

(m) TOUROPERATORUL poate modifica hotelurile mentionate in oferta cu altele similare, fara ca aceasta schimbare sa afecteze tariful platit de client; clasificarea unitatilor de cazare este data de autoritatile in domeniu din tara de destinatie, iar touroperatorul le va promova ca atare.

3.2. Agentia revanzatoare

(a). Va promova produsele turistice publicate in brosură touroperatorului direct catre clientii sai, corect, furnizandu-le toate informatiile necesare, pentru o prezentare adecvata. Este direct responsabilă pentru informarea corecta si completa a turistilor cu privire la conditiile de comercializare a pachetelor turistice, datele locatiilor si penalizari.

(b). Va **afisa** in locuri vizibile, in incinta agentiei, materialele transmise de touroperator, pe care poate sa si le personalizeze cu insemne proprii.

(c). **Pretul primit va fi unul net**, iar pretul de ofertare, catre turistul final, indicat de catre TOUROPERATOR, este cel de catalog/promotie/oferta speciala, care include si comisionul cedat agentiei revanzatoare. AGENTIA REVANZATOARE nu va modifica sub nici o forma continutul programelor, fara acordul scris al touroperatorului. In cazul in care se constata ca **AGENTIA REVANZATOARE** a modificat continutul programelor ACTIV TOURS & TRAVELS - EVENTURIA, aceasta va fi avertizata o data pentru corectarea lor. A doua avertizare poate fi motiv de anulare a prezentului contract de colaborare.

(d). Va **informa corect si complet** turistii asupra serviciilor asigurate in program si conditiilor de participare la excursie, inclusiv conditiile restrictive ale tarifulor comunicate (ex. <http://eventuria.ro/conditii-eventuria> – conditiile restrictive ale pachetelor turistice de evenimente sportive/concerte/festivaluri, dar nu numai). In caz contrar va suporta toate consecintele care decurg de aici (va include in contractul cu turistul programul pentru care acesta a optat si-l va informa corect cu privire la conditiile contractuale/penalizari).

(e). **AGENTIA REVANZATOARE va incheia** cu fiecare turist **contractul** astfel cum acesta este reglementat prin Ordinul 516/2005 privind aprobarea contractului-cadru de comercializare a pachetelor de servicii turistice si bonul de comanda aferent, propriu al touroperatorului si care vor fi transmise touroperatorului. **Se recomanda folosirea contractului cadru al touroperatorului (cf. Anexa 1) ce contine termeni specifici ai fiecarui produs, ca si conditiile specifice de anulari/ de comandari/ cesionari / penalizari si termene, in numele AGENTIEI REVANZATOARE.** Aceasta doar pentru produsele proprii TOUROPERATORULUI, comercializate prin intermediul acestuia si care au **conditii speciale de rezervare / anulare / de comandare** (*pachetele turistice de evenimente, pachetele turistice apartinand touroperatorilor germani care au penalizari ce nu pot fi comunicate decat punctual), pe care turistul trebuie sa le cunoasca (**Anexa 1/Ctr. turist + Anexa 2/Conditii speciale pachete turistice evenimente, atasate prezentului contract**).

(f). Va respecta **termenele de rezervare, de comandare, plata** a prestatii turistice prevazute in contract.

(g). Va mentine legatura cu **TOUROPERATORUL** pentru a-i comunica situatia inscrierilor.

(h). Va pastra **confidentialitatea** asupra clauzelor contractuale in raport cu alti tourooperatori.

(i). Va **verifica** cu atentie inainte de inscrierea turistilor **documentele personale**, valabilitatea pasaportului, existenta asigurarii medicale si a justificativelor financiare aferente prestatii neincluse in pachetul de servicii si va informa, acolo unde este cazul, asupra conditiilor de calatorie in strainatate a minorilor/vizelor. Va verifica cu atentie inainte de inscrierea turistilor documentele personale, pentru a scrie corect numele turistilor in cererea de rezervare. Sunt hoteluri care nu accepta schimbare de nume in sezonul de varf, astfel incat exista posibilitatea ca rezervarea lor sa fie anulata, urmand ca penalizarile sa cada in sarcina celui care a furnizat date eronate.

(k). Va respecta **termenele de rezervare, de comandare, plata a prestatii turistice prevazute in contract.**

(l). Va da turistului si **voucherul TOUROPERATORULUI** sau se va specifica „reservation made by ACTIVTOURS” (pentru turism extern).

(m). Va respecta graficele de trimitere in ceea ce priveste nr. de persoane, unitatea de cazare si categoria de confort, tarifele, data de intrare si iesire comunicate de touroperator.

(n). In cazul situatiilor de **OVERBOOKING TOUROPERATORUL** va pune la dispozitia turistilor spatii de cazare similare ca si categorie si conditii de confort, iar in cazul in care nu se pot asigura decat spatii de categorie inferioara **TOUROPERATORUL** va rambursa diferenta de pret, in limitele sumelor achitate.

(o). **AGENTIA REVANZATOARE** are obligatia sa respecte termenele de anulare si plata prevazute de prezentul contract. Aceste termene pot fi modificate de **TOUROPERATOR** fara acordul prealabil al **AGENTIEI REVANZATOARE**. In cazul modificarii acestor termene **TOUROPERATORUL** are obligatia sa anunte neintarziat **AGENTIA REVANZATOARE** asupra modificarilor aparute.

(p). **AGENTIA REVANZATOARE** are obligatia sa prezinte **TOUROPERATORULUI** copii autentificate cu semnatura administratorului si stampila societății, următoarele documente:

1. copie după Certificatul de Înregistrare CUI / Certificatul de Înregistrare în scopuri de TVA;

2. copie după Licența de turism;

3. copie după Polița de asigurare împotriva falimentului.

(q) Să notifice **TOUROPERATORUL** orice modificare în datele de identificare (cont bancar, sediu, denumire, forma juridica, numere de telefon/fax, etc.) sau modificare de componență a asociațiilor, schimbarea administratorului în termen de 10 zile de la data apariției acestora.

(r) **AGENTIA REVANZATOARE** poate chema **TOUROPERATORUL** in garantie numai in fata instantelor de care apartine **TOUROPERATORUL**.

3.3. Termene si conditii de plata.

3.3.1. La încheierea contractului se percepe un **avans între 20% si 80% la pachete standard si 50% la pachetele de evenimente din pretul contractului sau, dupa caz (sub 15 de zile pana la check-in), plata integrala a contravalorii pachetului de servicii turistice.**

3.3.2. În cazul în care la încheierea 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, **în scris**, prin e-mail sau cerere olografa.

b) **pentru serviciile turistice care nu necesita confirmare** din partea prestatorilor, dupa cum urmeaza:

A. termene de plata oferta STANDARD

- 20% din pretul pachetului turistic la inscriere;
- 60% din pretul pachetului turistic cu minim 45 zile inaintea plecarii;
- 20% din pretul pachetului turistic cu minim 20 zile inaintea plecarii.

B. termene de plata oferta EARLY BOOKING / OFERTE SPECIALE / REDUCERI LAST MINUTE / PROMO

- 20% din pretul pachetului turistic la inscriere;
- 60% din pretul pachetului turistic **la termenul limita al ofertei de Early Booking;**
- 20% din pretul pachetului turistic cu minim 20 zile inaintea plecarii.
- între 50% si 100% pentru OFERTE SPECIALE / REDUCERI LAST MINUTE / PROMO

C. termene de plata oferta PACHETE ACTIV EVENTURIA (*pachetele turistice de evenimente)

- 50% din pretul pachetului turistic la inscriere;
- 50% din pretul pachetului turistic **cu 30 de zile inainte de data calatoriei.**

Condițiile de plata de mai sus (**oferta standard, oferta early booking si oferta pachete turistice de evenimente**) 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, comunicate la confirmarea ferma a pachetului de servicii).

Depasirea termenului de plata determina aplicarea unei **penalitati de 1%** pentru fiecare zi de intarziere, procent aplicat la suma scadenta si neachitata.

3.3.3. Plata serviciilor turistice externe aferente contractului se efectueaza **într-o singura moneda**. Daca factura emisa de Agentie este exprimata in valuta (eur, usd), aceasta se va achita in aceeași moneda. In cazul in care, la cererea turistului, pentru serviciile externe, factura emisa de catre Agentie va fi exprimata in lei, aceasta se va intocmi la cursul de vanzare negociat al Raiffeisen Bank, specificat pe Factura Fiscala, conform art. 290, alin 2, Cod Fiscal.

3.3.4. Plata serviciilor turistice interne (cu locul de desfasurare in Romania) se poate efectua si cu **vouchere 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 vouchere de vacanta, agentia ii poate oferi acestuia un pachet de servicii turistice la o valoare initiala, mai putin penalitatile aferente, calculate conform prevederilor capitolului **VI pct. 6.1.** din contractul cadru incheiat cu turistul, sau ii poate oferi turistului un pachet de servicii turistice 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.

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

3.3.6. 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.**

3.3.7. Pentru ***pachetele turistice de evenimente marca ACTIV EVENTURIA@2015 (sportive, concerte, festivaluri, incentive)** preturile pentru fiecare categorie de bilete sunt diferite de preturile inscrise pe biletele furnizate, diferenta reprezentand valoarea la care aceste bilete pot fi procurate de la diferiti furnizori, incluzand atat adaosul comercial al acestora, comisionul agentiei și TVA. Pretul pentru diferitele categorii ii va fi comunicat AGENTIEI REVANZATOARE, de fiecare data in scris, si va corespunde punctual unei anumite oferte, cu caracter limitat si cu termene clare de plata pentru turist, pentru a putea fi respectata oferta de catre agentie, in limita disponibilitatii furnizorului (vezi: [TERMENI SI CONDITII ACTIV EVENTURIA pentru produsul turistic EVENTURIA](#))*Definitie: pachetele turistice de evenimente = acele pachete turistice ce contin cazare + bilet de intrare la eveniment. **In niciun caz nu se pot comercializa doar biletele de intrare la eveniment).**

4. Anularea rezervarilor

4.1. Anularea sau modificarea rezervarilor se va transmite doar in scris TOUROPERATORULUI. Anularea rezervarii initiale va fi facuta numai cu aprobarea **TOUROPERATORULUI**, care va tine seama de conditiile de anulare specificate in prezentul contract. In cazul in care **AGENTIA REVANZATOARE** solicita efectuarea unor modificari ale rezervarii initiale, cum ar fi: modificarea datei de plecare, a numelui participantilor, a destinatiei turistice, a hotelului, **TOUROPERATORUL** va percepe o penalizare egala cu penalizarea de anulare-decomandare.

4.2. Neconfirmarea cererilor cu titlu informativ nu poate fi considerat motiv pentru anularea rezervarilor.

4.3. Termenele de decomandare si plata sunt prevazute pentru fiecare produs in parte in ofertele punctuale si eventuale anexe (Anexa 2 – Conditii pachete evenimente).

4.3.1. În cazul serviciilor turistice externe/interne:

A. Conditii de anulare/penalizari oferta STANDARD

- 30% din pretul pachetului de servicii, daca renuntarea se face in intervalul 59 zile - **30 zile calendaristice înainte de data plecarii;**
- 50% din pretul pachetului de servicii, daca renuntarea se face în intervalul 29 – **15 zile calendaristice înainte de data plecarii;**
- 80 % din pretul pachetului de servicii, daca renuntarea se face în intervalul 14 – **7 zile calendaristice înainte de data plecarii;**
- 100% din pretul pachetului de servicii, daca renuntarea se face în interval mai mic de **6 zile calendaristice înainte de data plecarii sau pentru neprezentarea la program.**

B. Conditii de anulare/penalizari oferta EARLY BOOKING/LAST MINUTE/BLACK FRIDAY/REDUCERI etc.

- 30% din pretul pachetului de servicii, daca renuntarea se face in intervalul cuprins intre ziua confirmarii rezervarii si **data limita a termenului de Early Booking contractat;**
- 100% din pretul pachetului de servicii, daca renuntarea se face **dupa termenul de Early Booking;**
- 100 % din pretul pachetului de servicii, in cazul in care turistul a achizitionat pachetul de servicii turistice din cadrul programelor speciale de tip **Early Booking, Black Friday, Last minute**, sau alte programe similare indiferent de data la care turistul solicita renuntarea.

C. Conditii de anulare/penalizari oferta PACHETE ACTIV EVENTURIA (*pachetele turistice de evenimente sportive, concerte, festivaluri, incentive)

- 50 % din pretul pachetului de servicii Activ Eventuria (exclusiv transportul), daca renuntarea se face cu **60 de zile calendaristice înainte de data plecarii;**
- 100% din pretul pachetului de servicii, daca renuntarea se face în intervalul 59 - 3 zile calendaristice înainte de data plecarii sau pentru neprezentarea la program.**

4.3.2 Condițiile de anulare/penalizare indicate la **art. 4.3.1** 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, pachetele turistice de evenimente, biletele de avion normale/de linie/low-cost incluse in pachetele turistice care sunt nerambursabile/nemodificabile, biletele de intrare la eveniment care sunt nerambursabile/nemodificabile etc). Pe langa penalitatile indicate mai sus, turistul va mai suporta si eventualele taxe (ex: taxa pentru obtinerea vizelor), daca acestea nu sunt incluse in valoarea contractului.

4.4. In cazul nerespectarii termenelor de decmandare, anulare prevazute, responsabilitatea revine **AGENTIEI REVANZATOARE**.

In cazul rezervarilor de tip "Early Booking", penalizarea pentru anulare, modificare de sejur este de 100% din valoarea pachetului, dupa expirarea termenului de Early Booking/Rezervare Timpurie. **In cazul unor modificari de nume, numar de persoane, tariful rezervarii va fi recalculat la suma intrega, fara reducerea de Early Booking.**

4.5. Agentia revanzatoare/partenera trebuie sa informeze turistul ca, in cazul anularii Concertului/Evenimentului din motive independente care tin de organizarea calatoriei (imbolnavirea artistilor, suspendarea zborurilor din cauze ce tin de siguranta pasagerilor, calamitati naturale, orice alte motive care nu intra in atributiunile TOUROPERATORULUI care furnizeaza doar serviciile respective constand in cazare si/sau transport + bilet de intrare la eveniment, SC GROUP G4 PROMOTION SRL – ACTIV TOURS&TRAVELS fiind un INTERMEDIAR intre furnizorul propriu-zis si consumatorul de servicii/turistul final si NU ORGANIZATORUL EVENIMENTULUI PROPRIU-ZIS), TURISTULUI i se vor restitui banii pe serviciile neconsumate – respectiv BILETUL DE INTRARE la EVENIMENT. In niciun caz TURISTUL nu poate sa-si anuleze pachetul de servicii si sa pretinda alte despagubiri, in aceasta situatie aplicandu-se conditiile generale de contractare, plata si penalizare ale unui pachet de servicii turistice standard!

4.6. In cazul anularii EVENIMENTULUI cf. alin. **4.5.**, AGENTIA REVANZATOARE trebuie sa informeze turistul ca este de acord sa-si consume serviciile contractate ca pachet de Citybreak, acesta supunandu-se conditiilor generale de contractare si penalizare ale unui pachet turistic.

4.7. In cazul pachetelor turistice comercializate prin intermediul Touroperatorilor germani, se vor aplica cu prioritate conditiile de decmandare/ anulare/ penalizare proprii acestor tourooperatori, prin interogarea punctuala in sistem, la data solicitarii in scris. AGENTIA REVANZATOARE se va informa cu privire la aceste conditii, confirmand de fiecare data cu TOUROPERATORUL si informand turistul in consecinta.

4.8. In cazul unor evenimente de forta majora (imbolnaviri, decese), precum si in cazul modificarilor aduse rezervarilor deja confirmate, penalizarile aplicate vor fi cele percepute de furnizorii locali de servicii turistice si vor fi comunicate punctual agentiei revanzatoare. Pentru evitarea unor situatii neplacute ca: imbolnaviri, pierderea pasaportului, calamitati naturale, accidente, decese familiare, concedieri, divort, agentia revanzatoare va recomanda turistilor polita de asigurare STORNO TURIST PREMIUM PLUS – Generali Asigurari SA sau TRAVEL STORNO - MONDIAL ASSISTANCE, comandata si achitata la momentul rezervarii/avansului pentru pachetul turistic.

5. Reclamatii

5.1 Reclamatii se primesc, doar in scris, in maximum 5 zile de la terminarea sejurului, numai din partea AGENTIEI REVANZATOARE si numai pentru serviciile contractate prin TOUROPERATOR. Acestea trebuie obligatoriu insotite de copie dupa contractul de prestari servicii incheiat intre AGENTIA REVANZATOARE si turist si copie dupa factura sau facturile cu care au fost achitate serviciile prestate de catre turist catre AGENTIA REVANZATOARE. In niciun caz turistul nu va contacta direct TOUROPERATORUL.

5.2. Daca se constata ca rezervarea nu a fost achitata integral de catre turist la AGENTIA REVANZATOARE la pretul de vanzare al TOUROPERATORULUI, se considera ca acesta nu a achitat serviciile integral, iar reclamatia nu este acceptata.

5.3. Reclamatii turistilor privind pachetul de servicii si serviciile furnizate de partenerii locali ai TOUROPERATORULUI, vor fi aduse la cunostinta acestora in momentul constatarii inconvenientelor aparute sau, AGENTIEI REVANZATOARE, in termen de 5 zile de la data intoarcerii de la sejur.

5.4. AGENTIA REVANZATOARE are obligatia ca in termen de 3 zile de la data primirii reclamatilor, de la turisti, sa le comunice TOUROPERATORULUI.

5.5. TOUROPERATORUL va comunica raspunsul, in scris, AGENTIEI REVANZATOARE, in termen de 30 zile calendaristice.

5.6. TOUROPERATORUL nu este raspunzator fata de AGENTIA REVANZATOARE in cazul in care turistii acesteia nu sunt multumiti de modul de rezolvare a reclamatilor legate de aspecte independente de serviciile oferite de TOUROPERATOR.

5.7. TOUROPERATORUL isi rezerva dreptul de despagubire a turistului in cuantumurile stabilite pe cale amiabila. In cazul in care, din vina AGENTIEI REVANZATOARE se constata lipsuri in efectuarea comenzilor si/ sau rezervarilor si din acest motiv TOUROPERATORUL suporta cheltuieli aditionale, aceste cheltuieli vor fi imputate AGENTIEI REVANZATOARE.

5.8. TOUROPERATORUL nu poate fi facut raspunzator in cazul producerii evenimentelor acoperite de polita de asigurare medicala de calatorie, care va fi incheiata la plecarea in calatorie.

6. Modalitati de plata:

6.1. Plata serviciilor confirmate, exclusiv comisionul cedat agentiei se va face conform facturii fiscale (avansul in ziua comandarii pachetului, cel mult a doua zi, restul de plata nu mai tarziu de 30 de zile inainte de check-in), integral, iar toate spezele bancare vor reveni partii care initiaza plata. Pentru servicii rezervate cu mai putin de 15 zile lucratoare inaintea plecarii, serviciile se vor achita integral in maxim 24 ore de la data confirmarii disponibilitatii.

Plata serviciilor comandate se poate face in EURO, USD, LEI astfel:

- numerar, la sediul agentiei din Bucuresti, Piata Natiunilor Unite, Bl. A, Sc. A, Et. 1, Ap. 7, Sector 4, sau la sediul din PITESTI, Bd. Republicii, nr. 40, Bl. 1, Ap. 4;

- prin virament bancar in conturile touroperatorului, AGENTIA REVANZATOARE avand obligatia ferma de a face DOVADA PLATII cu OP/FOAIE DE VARSAMANT, purtand STAMPILA bancii, pe FAX sau E-MAIL (scanata):

CONTURI IN LEI: RO 56 RZBR 0000 6000 3112697 / RAIFFEISEN sau RO 16 INGB 0000 9999 01141828 / ING

CONTURI IN EURO: RO 45 RZBR 0000 6000 3543963 / RAIFFEISEN sau RO 26 INGB 0000 9999 01141842 / ING

CONTURI IN USD: RO 82 RZBR 0000 6000 3543976 /RAIFFEISEN PITESTI.

6.2. Pentru intarzieri la plata TOUROPERATORUL va percepe penalizari de 1% pe zi intarziere pentru sumele restante.

6.3. Plata serviciilor comandate se poate face in numerar, virament, foaie de depunere in conturile TOUROPERATORULUI in EURO sau LEI. Pentru pachetele turistice in euro/Facturile Fiscale emise in EURO, la platile in LEI, aceasta se va intocmi la cursul de

vanzare negociat al Raiffeisen Bank, specificat pe Factura Fiscala, conform art. 290, alin 2, Cod Fiscal. Pentru platile efectuate, **TOUROPERATORUL** va elibera documente fiscale.

6.4. Toate comisioanele si spezele bancare vor fi suportate de catre partea care efectueaza transferul bancar. In cazul in care se constata diferente intre sumele de achitat si cele platite, nu se vor elibera documentele de calatorie pana la efectuarea integrala a platilor.

6.5. In cazul in care serviciile au fost prestate si **AGENTIA REVANZATOARE** nu a achitat integral contravaloarea acestora, se vor percepe penalizari de 3% pe zi din totalul de plata, incepand cu data scadentei si pana la achitarea integrala a serviciilor. In cazul efectuării plății **AGENTIA REVANZATOARE** va transmite **TOUROPERATORULUI** o copie a documentului de plata purtand stampila bancii.

6.6. TOUROPERATORUL poate anula in orice moment rezervarea agentiei revanzatoare daca aceasta nu a achitat integral serviciile comandate catre **TOUROPERATOR** la data scadenta a facturilor, inainte de plecarea turistilor, aplicand prevederile contractuale si penalizarile datorate pana la momentul anularii serviciilor. **TOUROPERATORUL** va anula serviciile si Factura Fiscala initiala si va emite o Factura Fiscala de penalizare agentiei revanzatoare pe sumele datorate, pe care aceasta este datoare sa o achite cf. prezentului contract.

In cazul neplatii inainte de plecare, a serviciilor comandate de agentia revanzatoare touroperatorul va refuza imbarcarea turistilor sau va refuza prestarea serviciilor neplatite integral, de **toate consecintele legale si raspunderea juridica pentru acest fapt va fi raspunzatoare agentia revanzatoare care nu a facut plata.**

6.7. Refuzul touroperatorului de a nu presta serviciile neplatite de agentia revanzatoare, nu absolve de obligatia platii agentia revanzatoare, aceasta fiind raspunzatoare pentru toate penalizarile si serviciile in valoare de 100%, care nu au fost prestate din cauza sa.

6.8 Pentru intarzierea platii facturilor la scadenta, **TOUROPERATORUL** isi rezerva dreptul de a restrictiona accesul in sistemele de rezervari fara a instiinta in prealabil **AGENTIA REVANZATOARE.**

6.9. In cazul de neplata a serviciilor comandate catre **TOUROPERATOR, AGENTIA REVANZATOARE** preia asupra ei toata raspunderea ce survine prin vanzarea acestora clientului final.

6.10. PACHETELE DE TIP EVENIMENT/CONCERT - produsul "EVENTURIA", oricare ar fi acestea, festivaluri, evenimente sportive, congrese, targuri si conferinte, de fiecare data numite si CONFIRMATE SUB ACEASTA DENUMIRE de catre **TOUROPERATOR**, se supun regulilor speciale de plata si penalizari.

Plata **avansului de 50% din valoarea pachetului/sau suma comunicata punctual de catre TOUROPERATOR**, se efectueaza in ziua in curs, cel mult a doua zi, in interval de cel mult 48 de ore de la emiterea Facturii Fiscale si trimiterea via email/ fax de catre SC GROUP G4 PROMOTION SRL - ACTIV TOURS&TRAVELS.

Plata finala a pachetului EVENTURIA trebuie facuta nu mai tarziu de 4 saptamani inainte de data plecarii. Daca rezervarea pachetului EVENTURIA se petrece cu mai putin de termenul mentionat – 4 saptamani inainte – plata integrala este datorata in termen de max. 24 de ore, pentru a garanta pachetul. Daca nu se plateste imediat, in termenul mentionat pe Factura Fiscala emisa, Pachetul EVENTURIA va fi anulat, fara alte notificari prealabile, **agentia revanzatoare fiind singurul responsabil fata de clientul final.**

6.11. Pentru anumite programe ce includ bilete la evenimente cu grad ridicat de interes la nivel international (mecuri de fotbal cu cerere mare, concerte, festivaluri, turnee de tenis, Formula 1), plata se va face integral in interval de 48 ore de la trimiterea rezervarii ferme si emiterea facturii fiscale de catre SC GROUP G4 PROMOTION SRL - ACTIV TOURS. Aceste conditii exceptionale de plata vor fi publicate in ofertele in cauza si vor fi comunicate punctual agentiei revanzatoare.

7. Transmiterea documentelor de calatorie:

7.1. Pentru rezervarile de grup, voucherele sunt pentru tot grupul si vor sta la leaderul de grup, turistii neavand nevoie de voucher individual.

7.2. Pentru charterele de avion, voucherele impreuna cu biletele de avion vor fi inmanate turistilor in aeroport, in ziua plecarii, cu 2 ore inainte de ora zborului, de la reprezentantul **TOUROPERATORULUI** sau cu cel mult **2 zile inainte, electronic sau prin posta/curier.** **AGENTIA REVANZATOARE** are posibilitatea sa primeasca aceste documente oricand dupa efectuarea integrala a platii. Exceptie fac pachetele turistice de evenimente, unde este posibil ca o parte dintre documente sa fie ridicata, de catre turist personal, pe baza actelor emise de catre **TOUROPERATOR** (confirmari/imputerniciri), fie de la Hotel, fie de la casa de bilete/box office, fie de la furnizorul local. Aceste optiuni sunt specifice, tin de politica organizatorului de eveniment si vor fi comunicate Agentiei revanzatoare punctual.

7.3. Pentru sejururile individuale externe si interne, voucherele se vor elibera numai dupa ce **AGENTIA REVANZATOARE** face dovada platii in totalitate. Documentele pot fi trimise pe e-mail sau pe fax la cererea expresa a **AGENTIEI REVANZATOARE** sau pot fi emise din sistemul de rezervari on-line aceste documente oricand dupa efectuarea integrala a platii.

8. Puncte de imbarcare:

TOUROPERATORUL va anunta **AGENTIA REVANZATOARE** cu minim **3 zile** inaintea plecarii ora exacta si locul de imbarcare numai in cazul in care exista vreo modificare de la programul initial. **AGENTIA REVANZATOARE** are obligatia de a informa turistii sa se prezinte la ora si locul de imbarcare mentionate in programul comunicat de **TOUROPERATOR.** Neprezentarea turistilor la ora si locul de imbarcare comunicate de catre **TOUROPERATOR - no show-** contravaloarea excursiei nu mai poate fi restituita, turistul fiind deplin responsabil. De asemeni, in cazul in care desi turistul indeplineste conditiile legale de trecere a frontierei (servicii platite, documente de calatorie valabile), autoritatile locale ii refuza accesul, **TOUROPERATORUL nu este** responsabil pentru acest lucru, programul urmand a fi continuat cu restul grupului, fara a obliga **TOUROPERATORUL** la returnarea contravaloarii excursiei.

9. Durata contractului:

Prezentul contract intra in vigoare de la data semnarii si se va derula pe timp de un an calendaristic, pana la 31.12.2017. Dupa trecerea acestei perioade se considera reînnoit de drept pentru perioade de cate un an, daca nu este denuntat in scris, de catre niciuna dintre parti, cu cel putin 30 zile inainte de expirare.

10. Clauza speciala de neconcurenta

10.1. Agentia revanzatoare se obliga ca pentru toata perioada derularii contractului cat si pentru o perioada de 3 ani incepand cu data incetarii executarii contractului sa nu:

a. se implice in nici un fel, direct sau indirect, fie individual fie ca partener, agent, angajat, consultant, actionar, asociat, investitor, director sau alt oficial al oricarei persoane fizice sau juridice sau in orice alta calitate asimilata celor de mai sus, in afaceri localizate pe intreg teritoriul Romaniei care sa aiba obiect de activitate identic sau similar cu cel al Touroperatorului, nici sa copieze sau sa foloseasca conceptele, designul sau formatul de business al acestuia.

b. incerce sa devieze de la Touroperator catre alte companii sau orice fel de persoane juridice sau chiar fizice clientii Touroperatorului, si nici sa intre in contact cu clientii si partenerii Touroperatorului despre care a luat la cunostinta, fie si accidental ca urmare a derularii relatiilor contractuale cu Touroperatorul sau in urma negocierilor care preced semnarea contractului, direct sau indirect, fie individual fie ca partener, agent, angajat, consultant, actionar, asociat, investitor, director sau alt oficial al oricarei persoane fizice sau juridice sau in orice alta calitate asimilata celor de mai sus.

c. angajeze fosti angajati ai Touroperatorului cu care in prealabil a avut sau nu a avut contacte, dar care au putut avea acces la informatii cu implicatii asa cum sunt descrise mai sus, direct sau indirect, fie individual fie ca partener, agent, angajat, consultant, actionar, asociat, investitor, director sau alt oficial al oricarei persoane fizice sau juridice sau in orice alta calitate asimilata celor de mai sus.

d. incerce sa afle informatii cu implicatii din punct de vedere al obligatiilor descrise mai sus de la terte persoane care desfasoara sau pot desfasura relatii contractuale cu Touroperatorul, direct sau indirect, fie individual, fie ca partener, agent, angajat, consultant, actionar, asociat, investitor, director sau alt oficial al oricarei persoane fizice sau juridice sau in orice alta calitate asimilata celor de mai sus

10.2. Pentru nerespectarea acestor obligatii agentia revanzatoare datoreaza daune-interese in valoare de 10.000 (zece mii) Euro, fara punere in intarziere, fara acordarea unui termen de gratie, fara interventia instantei de judecata.

11. Clauza de fidelitate reciproca.

11.1. TOUROPERATORUL se angajeaza sa nu foloseasca baza de date a turistului trimis de agentie pentru mailingul direct in scopul cooptarii ulterioare directe pe alte programe. In reciprocitate **AGENTIA REVANZATOARE** se angajeaza sa promoveze cu bunacredinta programele pe destinatiile promovate de **TOUROPERATOR** si sa informeze **TOUROPERATORUL** de eventualele oferte concurentiale, pentru a putea fi competitivi impreuna.

11.2. Clauze specifice fiecarui produs turistic sunt cuprinse in anexe si fac parte integranta din contract.

11.3. TOUROPERATORUL nu isi asuma nici o obligatie si nu raspunde fata de **AGENTIA REVANZATOARE** si/ sau clientii acesteia cu privire la obtinerea vizelor turistice, pentru a beneficia de pachetul de servicii turistice. De asemenea **TOUROPERATORUL** nu are obligatia de a informa **AGENTIA REVANZATOARE** si/ sau pe clientii acesteia cu privire la regimul vizelor sau a altor conditii speciale de intrare/ sedere aplicabile statelor pe al caror teritoriu se executa serviciile turistice achizitionate de la **TOUROPERATOR** in parte sau in totalitate. Aceasta obligatie de informare precum si eventualele obligatii de despagubire a turistilor in urma nerespectarii ei revin in intregime **AGENTIEI REVANZATOARE**.

11.4. In cazul in care una din prevederile prezentului contract devine lovita de nulitate, aceasta nu va afecta celelalte prevederi ale prezentului contract. Prevederea lovita de nulitate va fi inlocuita cu o prevedere valida si aplicabila care sa corespunda scopului economic al prevederii lovita de nulitate. Acelasi lucru se aplica si in cazul lacunelor contractuale.

11.5. Pentru rezervarile in sistemul de rezervari ON-LINE, acestea se supun tuturor dispozitiilor contractului de comercializare a produselor create si derulate de catre **ACTIV TOURS & TRAVELS** prin agentiile partenerere. Rezervarile si confirmarile primite de **AGENTIA REVANZATOARE** prin sistemul de rezervari on-line se pot face prin accesul printr-o parola unica incredintata agentiei partenerere printr-un act aditional. Agentia revanzatoare isi asuma obligatia sa nu comunice nimanui din afara societatii aceasta parola si sa faca proces verbal de incredintare pentru salariatii care vor folosi aceasta parola. Pentru toate rezervarile facute prin parola atribuita agentiei revanzatoare vor fi emise facturi fiscale in care vor fi reconfirmate serviciile comandate.

12. Litigii:

12.1 Eventualele litigii se vor solutiona pe cale amiabila. In caz de ireconciliere se va apela la instantele judecatoresti de care apartine **TOUROPERATORUL**.

12.2 In cazul in care se doreste incetarea prezentului contract, aceasta se poate face unilateral, printr-o cerere in scris cu cel putin 30 de zile inainte si cu conditia ca toate obligatiile sa fie stinse de ambele parti.

13. Clauze finale:

13.1. Modificarea prezentului contract se face numai prin act aditional incheiat intre partile contractante.

13.2. Contractul a fost incheiat astazi, _____, in 2 exemplare, cate unul pentru fiecare parte si este valabil nelimitat. Eventualele modificari in conditiile de comercializare ale pachetelor turistice vor fi aduse la cunostinta partenerului/ **Agentiei revanzatoare** prin informarile suplimentare care vor insoti oferta de pachete turistice.

13.3. Contractul este insotit de:

a. ANEXA 1–CONTRACT CADRU DE COMERCIALIZARE A PACHETELOR DE SERVICII TURISTICE PROPRIU **ACTIV TOURS&TRAVELS** (*obligatoriu de incheiat cu turistul in numele propriu al Agentiei revanzatoare, pentru pachetele turistice ale Touroperatorului)

b. ANEXA 2– CONDITII DE COMERCIALIZARE A PACHETELOR TURISTICE DE EVENIMENTE– CONCERTE/EVENTURIA **TOUROPERATOR** **AGENTIE REVANZATOARE**

SC GROUP G4 PROMOTION SRL

ACTIV TOURS&TRAVELS

Conf. univ. dr. Carmen Nicolescu

Manager

NOTA:

***Contractul se stampileaza si se semneaza pe fiecare pagina + Anexele /1 exemplar**

****Contractul DOAR se trimite prin posta/2 exemplare + Anexele 1 exemplar, impreuna cu copiile: Cap. 3.2, lit. p, pct. 1-3:**

1. copie după Certificatul de Înregistrare CUI / Certificatul de Înregistrare în scopuri de TVA;

2. copie după Licența de turism;

3. Copie după Polița de asigurare împotriva falimentului.

Adresa la care se trimit actele:

SC GROUP G4 PROMOTION SRL – ACTIV TOURS&TRAVELS

Bd. Republicii, nr. 40, Bl. 1, Sc. A, Parter, Ap. 4

110011 – PITESTI - Arges

**ANEXA 1 – CONTRACT CADRU DE COMERCIALIZARE A PACHETELOR DE SERVICII TURISTICE PROPRIU
ACTIV TOURS&TRAVELS –
RECOMANDAM SA IL INCHEIATI cu Turistul IN NUME PROPRIU al AGENTIEI REVANZATOARE**

NOTA: *Ce este marcat cu galben, puteti inlocui cu datele AGENTIEI REVANZATOARE si sa va adaptati contractul!

CONTRACT-CADRU DE COMERCIALIZARE A PACHETELOR DE SERVICII TURISTICE

Nr. din data de

Partile contractante:

Societatea

si **Turistul**, dl/d-na, domiciliat/domiciliata în,
telefon,email.....posesor/posesoare al/a buletinului/cartii de identitate seria nr., eliberat/eliberata de la data de, CNP.....

sau

si **Reprezentantul Turistului**, dl/d-na, domiciliat/domiciliata în, telefon,email.....posesor/posesoare al/a buletinului/cartii de identitate seria nr., eliberat/eliberata de la data de, CNP.....

Au convenit la încheierea prezentului contract.

I. Obiectul contractului

1.1. Il constituie vanzarea de catre Agentie a pachetului de servicii turistice înscris în voucher, bilet de odihna, tratament, bilet de excursie, alt înscris anexat prezentului contract si eliberarea documentelor de plata si calatorie.

a. Pachetul de servicii este organizat si vandut pe cont propriu de catre SC in calitate de agentie **touroperatoare**;

b. Pachetul de servicii este vandut de SC in calitate de **agentie detailista**, in contul agentiei touroperatoare: (*este mentionata in Tabel 1./rubrica Touroperator 1.1.b.)

1.2 **Servicii contractate** / numar de persoane

DESTINATIE:	
HOTEL/CAMERA:	Nr. nopti:
MASA:	Pret/pers./sejur:
PERIOADA:	PRET TOTAL SERVICII:
*SERVICII INCLUSE:	
* OBS: (turistul ia mai multe camere, nu doreste asigurare STORNO, MEDICALA etc.)	
* Tour Operator: 1.1. b.	ACTIV TOURS&TRAVELS, cu sediul in Bucuresti, Piata Natiunilor Unite, nr. 3-5, Sc. A, Ap. 7, Sector 4, titulara licentei de turism 2676/23.04.2012, Polita de Asigurare fara fransiza, emisa de OMNIASIG SA seria I nr. 26242 (valabila: 30.04.2017 – 29.04.2018) privind rambursarea cheltuielilor de repatriere si/ sau a sumelor achitate de catre turist.

Statusul rezervarii / comenzii in momentul incheierii contractului (confirmata, neconfirmata - in curs de confirmare): IN CURS DE CONFIRMARE.

In cazul neconfirmarii serviciilor (cazare, transport etc), agentia va oferi turistului o varianta alternativa sau va returna integral avansul platit fara niciun fel de retineri.

II. Încheierea contractului

2.1. Contractul se încheie dupa caz în oricare din urmatoarele situatii :

- a) în momentul semnării lui de catre turist sau prin acceptarea conditiilor contractuale de servicii turistice inclusiv în cazul celor achizitionate la distanta prin mijloace electronice / e-mail / fax / telefon / comanda website;
- b) în momentul în care turistul primeste confirmarea scrisa a rezervarii de la Agentie, în cel mult 60 de zile calendaristice de la data întocmirii bonului de comanda. Este responsabilitatea agentiei de turism de a informa turistul prin orice mijloace convenite în scris cu acesta (telefon, mail, fax etc.) daca rezervarea pe care a solicitat-o s-a confirmat. Pentru procesarea unei rezervari de servicii, agentia poate solicita un avans cuprins între **20% – 80 %** din pretul pachetului sau plata integrala a contravalorii pachetului, în functie de data la care turistul solicita serviciile. Daca inscrierea intervine cu mai putin de 20 zile inaintea plecării, pachetul turistic se va achita

integral. In cazul nerespectarii termenelor de plata, Turoperatorul isi rezerva dreptul de a anula rezervarea, fara vreo alta notificare si cu retinerea sumelor platite, in contul penalizarilor.

2.1.1. În cazul în care continutul bonului de comanda / e-mail **nu difera de continutul confirmarii** calatoriei turistice si confirmarea s-a efectuat în termenul de 60 de zile calendaristice de la data semnarii bonului de comanda, turistul care decide sa renunte la calatoria turistica, datoreaza agentiei penalitati conform **cap. VI** din prezentul contract.

2.1.2. În cazul în care continutul bonului de comanda **difera de continutul confirmarii** calatoriei turistice primite în scris de la agentie sau **daca aceasta confirmare nu s-a facut în 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.

c) în momentul eliberării documentelor de calatorie (voucher, bilet de odihna si/sau tratament, bilet de excursie, etc.), inclusiv în format electronic, în cazul în 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. În cazul în care prezentul contract este pus integral la dispozitia turistului sub forma de catalog, pliant, alte înscrisuri, website-ul agentiei sau alte mijloace de comunicare electronica (e-mail, fax, etc.), obligatia de informare a turistului este considerata îndeplinita prin înscrierea acestei informatii în oricare dintre documentele de calatorie sau documentele fiscale furnizate de agentie, nefiind necesara încheierea în forma scrisa a contractului cadru de comercializare a pachetelor de servicii turistice, respectiv daca prezentul contract prezentat turistului în modalitatile prevazute mai sus, contine informatiile prevazute la art. 12 alin. (2) din Ordonanta Guvernului nr. **107/1999** privind activitatea de comercializare a pachetelor de servicii turistice, republicata. Informatiile si fotografiile prezentate în cataloagele, ofertele speciale, website-urile, materialele publicitare sunt orientative si au caracter informativ, fara însa a afecta calitatea si cantitatea serviciilor contractate de turist.

2.3. Contractul înceteaza de drept odata cu finalizarea prestarii efective a pachetului de servicii turistice înscris în documentele de calatorie.

III. Pretul contractului si modalitati de plata

3.1. **Pretul contractului** este de _____ si se compune din costul serviciilor turistice efective, comisionul Agentiei si T.V.A. Daca pretul nu este specificat în prezentul contract, atunci acesta este specificat în bonul de comanda (daca exista), alte documente de calatorie, cataloage, pliante, alte înscrisuri puse la dispozitie turistului, website-ul agentiei, alte mijloace de comunicare electronica si/sau pe factura fiscala, emisa odata cu confirmarea rezervarii si semnarea contractului.

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 anularea rezervarii cu penalizari si refacerea acesteia la pretul si conditiile din momentul reinscrierii. De asemenea, nerespectarea conditiilor de plata aplicate rezervarilor tip Early Booking determina modificarea pretului pachetului conform ofertei standard.

In situatia pachetelor turistice de evenimente (cunoscute ca **produse proprii ale marcii inregistrate ACTIV EVENTURIA@2015**) care contin si biletele de intrare la evenimente sportive/culturale/muzicale avansul de achitat este minim 50% si aceste pachete turistice, odata confirmate de agentie si agreeate de turist, devin ferme, iar penalizarile sunt de 100%. La aceste pachete recomandam insistent incheierea unei asigurari storno travel la confirmare, pentru acoperirea cheltuielilor in cazul unor evenimente neprevazute asigurate, de natura personala, ale turistului.

3.2. Modalitati de plata:

3.2.1. La încheierea contractului se percepe un **avans între 20% si 80% (50% la evenimente)** din pretul contractului sau, dupa caz, plata integrala a contravalorii pachetului de servicii turistice.

3.2.2. În cazul în care la încheierea 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, în 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

- 20% din pretul pachetului turistic la inscriere;
- 60% din pretul pachetului turistic cu minim 45 zile inaintea plecarii;
- 20% din pretul pachetului turistic cu minim 20 zile inaintea plecarii.

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

- 20% din pretul pachetului turistic la inscriere;
- 60% din pretul pachetului turistic **la termenul limita al ofertei de Early Booking;**
- 20% din pretul pachetului turistic cu minim 20 zile inaintea plecarii.
- între 50% si 100% pentru OFERTE SPECIALE / REDUCERI LAST MINUTE

C. termene de plata oferta PACHETE ACTIV EVENTURIA (*pachetele turistice de evenimente)

- 50% din pretul pachetului turistic la inscriere;
- 50% din pretul pachetului turistic **cu 30 de zile inainte de data calatoriei.**

Condițiile de plata de mai sus (**oferta standard, oferta early booking si oferta pachete turistice de evenimente**) 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 0,3%** pentru fiecare zi de intarziere, procent aplicat la suma scadenta si neachitata.

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

factura emisa de catre Agentie va fi exprimata in lei, aceasta se va intocmi la cursul de vanzare negociat al Raiffeisen Bank, specificat pe Factura Fiscala, conform art. 290, alin 2, Cod Fiscal.

3.4. **Plata serviciilor turistice interne** (cu locul de desfasurare in Romania) se poate efectua si cu **vouchere 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 vouchere de vacanta, agentia ii poate oferi acestuia un pachet de servicii turistice la o valoare initiala, mai putin penalitatile aferente, calculate conform prevederilor capitolului **VI pct. 6.1.** din prezentul contract, sau ii poate oferi turistului un pachet de servicii turistice 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.

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

3.6. 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.

3.7. Pentru pachetele turistice de evenimente marca **ACTIV EVENTURIA@2015** (sportive, concerte, festivaluri, incentive) preturile pentru fiecare categorie sunt diferite de preturile inscrite pe biletele furnizate, diferenta reprezentand valoarea la care aceste bilete pot fi procurate de la diferiti furnizori, incluzand atat adaosul comercial al acestora, comisionul agentiei si TVA. Pretul pentru diferitele categorii ii va fi comunicat turistului, de fiecare data in scris, si va corespunde punctual unei anumite oferte, cu caracter limitat si cu termene clare de plata pentru turist, pentru a putea fi respectata de catre agentie, in limita disponibilitatii furnizorului (vezi: [TERMENI SI CONDITII ACTIV EVENTURIA pentru produsul turistic EVENTURIA](#)) *Definitie: pachetele turistice de evenimente = acele pachete turistice ce contin cazare + bilet de intrare la eveniment).

IV. Drepturile si obligatiile Agentiei

4.1. 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. 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 turistic fara comunicarea in scris.**

4.2. **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.

4.3. 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.

4.4. 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 turistul nu va fi despagubit in nici un mod avand in vedere ca este vorba de acelasi tip de cabina ca si cel rezervat.

4.5. 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/îmbarcare 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.**

4.6. 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;

4.7. 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 **forta majora** sau unor **împrejurari** 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 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 **întarzierilor curselor**(inclusiv charter), a **pierderii de bagaje** si a altor împrejurari care revin exclusiv în sarcina transportatorului în temeiul actelor normative specifice si nu este obligata sa ramburseze c/valoarea serviciilor achizitionate.

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

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

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

a) **orarele, locurile escalelor si legaturile**, precum si, dupa caz, **locul** ce urmeaza sa fie ocupat de turist în 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, în lipsa acestora, un numar de apel de urgenta care sa îi permita contactarea organizatorului si/sau a detailistului;

c) pentru **calatoriile minorilor** neînsoțiti de parinti, informatii care sa permita parintilor stabilirea unui contact direct cu copilul sau cu responsabilul de la locul cazarii copilului.

4.9. Agentia parte în contract este obligata sa acorde prompt asistenta turistului aflat în dificultate, în 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 îl puteau prevedea sau evita. Pentru aceasta, agentia pune la dispozitia turistului nr. de telefon NON-STOP: **0740091802** sau **0755013983** (cu prefix **004** pentru apeluri din afara Romaniei).

4.10. **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 în numele si pentru Agentia ACTIV TOURS&TRAVELS. Preturile excursiilor optionale pot fi mai mari decat cele cumparate de la receptia hotelurilor, având în vedere ca turistii vor avea la dispozitie mijloace de transport de la hotel la obiective si retur, ghid etc. Pretul excursiilor se calculeaza în general, pentru grupuri de aproximativ 25 de persoane. În cazul neîntrunirii acestui numar minim, fie tarifele pot fi majorate proportional, fie excursia poate fi anulata, iar turistii putând opta pentru achizitionarea excursiei de la receptia hotelului în functie de disponibilitati.

4.11. În cazul pachetelor de tip **EVENTIMENTE** (sportive, concerte, festivaluri, incentive) / zboruri **CHARTER** pot interveni anulari, de comandari sau reprogramari, care nu tin de competenta Touroperatorului si nu sunt produse în niciun caz din vina lui. Acestea pot fi, dar nu se limiteaza doar la situatiile enumerate: imbolnaviri ale artistilor, accidente ale jucatorilor/reprogramare a meciurilor, calamitati naturale, anulare a zborurilor datorate unor conditii climatice care ar pune în pericol integritatea si sanatatea pasagerilor, greve sau conflicte de munca, tulburari sociale, razboaie etc., orice eveniment care nu tine de vointa sau bunacredinta Touroperatorului. Aceste evenimente nu pot fi imputate Touroperatorului, ele fiind cazuri de forta majora, independente de puterea de actiune a Touroperatorului sau de vointa Turistului. În aceste cazuri, Turistul a luat la cunostinta de conditiile enumerate în **alin. 5.19** si **alin. 5.20** si va primi contravaloarea serviciilor neefectuate/efectuate partial, în conditiile Prestatorului final! (vezi: [TERMENI SI CONDITII ACTIV EVENTURIA pentru produsul turistic EVENTURIA](#))

V. Drepturile si obligatiile turistului

5.1. În cazul în care turistul nu mai poate sa participe la calatoria turistica, acesta poate sa ceseze contractul (daca este posibil), unei terte persoane care îndeplineste toate conditiile aplicabile pachetului de servicii turistice contractat, **cu obligatia de a anunta în scris** Agentia cu cel puțin **5 zile** înainte de data de plecare. Între turistul care nu poate participa la calatoria turistica contractata (cedentul), terta persoana (cesionarul) si agentia de turism (debitor cedat) urmeaza a se încheia un **contract de cesiune** cu privire la pachetul de servicii turistice contractate si cesionate.

Pentru calatoriile individuale, în cazul în care mijlocul de transport este avionul, transferul poate fi efectuat numai daca exista posibilitatea transferarii locului de zbor. De asemenea, pentru calatoriile care necesita îndeplinirea unor conditii speciale, ex: obtinerea vizelor turistice, se va tine seama de acestea pentru cesiunea contractului. Responsabilitatea încheierii contractului de cesiune revine dupa caz fie cedentului, fie cesionarului, si **niciodata Agentiei de turism (debitorului cedat)**. În acest caz Agenția reziliaza contractul cu turistul care cesioneaza contractul și încheie un alt contract cu noul turist. **Turistul care cedeaza pachetul sau de servicii, precum si cesionarul, sunt responsabili în mod solidar la plata pretului calatoriei si a eventualelor costuri suplimentare aparute cu ocazia acestei cedari. Costurile suplimentare pot depasi pretul calatoriei/serviciilor turistice initiale.**

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

5.2. În cazul sejururilor de odihna si/sau de tratament cu locul de desfasurare în Romania, turistul 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 11:00 a zilei de iesire înscrise 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 cad în sarcina exclusiva a turistului. În functie de destinatie, orele de intrare, respectiv iesire, se pot modifica si sunt decise de unitatea hoteliera/prestator, nu intra în atributiile agentiei.

5.3. În cazul în care **preturile** stabilite în contract **sunt majorate cu peste 10%**, turistul poate **rezilia/denunta unilateral** contractul, având însa dreptul la **rambursarea** imediata de catre Agentie a sumelor platite, inclusiv comisionul.

5.4. **Turistul** este obligat sa comunice Agentiei, în termen de **5 zile calendaristice** de la primirea înștiințării prevăzute la **cap. IV pct. 4.2** privind modificarea prevederilor esențiale ale contractului sau în timp util înainte de începerea călătoriei, în cazul aplicării clauzelor prevăzute în **cap. IV pct. 4.7. literele b) și c)**, hotărârea sa de a opta pentru:

- a) **rezilierea/denunțarea** unilaterală a contractului fără plata penalităților sau
- b) **acceptarea** noilor condiții ale contractului.

5.5. În cazul în care turistul decide să participe la călătoria asupra căreia s-au operat modificări în condițiile **cap. IV pct. 4.2**, se considera că toate modificările au fost acceptate și turistul nu poate solicita despăgubiri ulterioare datorate modificărilor de acest tip.

5.6. În cazul în care **turistul reziliază/denunță unilateral** contractul în temeiul **pct. 5.4**, sau Agenția anulează călătoria turistică înainte de data de plecare, turistul are dreptul:

- a) **sa accepte** la același pret **un alt pachet** de servicii turistice **de calitate echivalentă sau superioară**, propus de Agenție;
- b) **sa accepte** un pachet de servicii turistice **de calitate inferioară** propus de Agenție, **cu rambursarea imediată** a diferenței de pret, în sensul rambursării diferenței de pret dintre cele două pachete turistice, la momentul încheierii noului contract de prestare de servicii;
- c) **sa i se ramburseze imediat toate sumele** achitate în virtutea contractului.

5.7. În toate cazurile menționate la **pct. 5.6.**, turistul are dreptul să solicite Agenției și o **despăgubire**, cuantumul căreia poate fi stabilit prin acordul comun al părților sau în baza unei hotărâri a instanței de judecată, pentru neîndeplinirea prevederilor contractului inițial, cu excepția cazurilor în care:

- a) **anularea** s-a făcut datorită **nerealizării numărului minim** de persoane menționat în contract, iar Agenția a informat în scris turistul cu cel puțin **15 zile calendaristice** premergătoare datei plecării;
- b) **anularea** s-a datorat unui caz de **forta majora** (circumstanțe imprevizibile, independente de voința celui care le invocă și ale căror consecințe nu au putut fi evitate în ciuda oricărui efort depus, în această nefiind incluse suprarezervările/epuizarea biletelor de eveniment/îmbolnăvirea artiștilor, caz în care responsabilitatea revine companiei aeriene sau unității de cazare/organizatorului de eveniment) sau unor cauze dintre cele prevăzute la **cap. IV pct. 4.7 lit. b)**.
- c) **anularea s-a făcut din vina turistului.**

5.8. Turistul are dreptul să rezilieze/denunțe unilateral în orice moment, în tot sau în parte, contractul, iar în cazul în care rezilierea/denunțarea unilaterală îi este imputabilă este obligat să despăgubească Agenția pentru prejudiciul creat acesteia, conform prevederilor **Cap. VI** din prezentul contract, cu excepția cazurilor de forta majora definite conform legii. **Despăgubirea se poate ridica la maximum pretului pachetului de servicii turistice contractat.**

5.9. În cazul în care **turistul alege să se mute la un alt hotel** decât cel contractat inițial și achitat, responsabilitatea financiară a renunțării îi aparține. Agenția va rezolva cerințele turistului în limita posibilităților, eventualele diferențe de pret urmând a fi suportate de către turist.

Dacă **turistul solicită nemotivat schimbarea hotelului**, structurii camerelor sau a oricăror dintre servicii, aceasta echivalează cu **rezilierea/denunțarea unilaterală a contractului**, cu aplicarea penalităților prevăzute la **Cap. VI** din prezentul contract la momentul respectiv și încheierea unui nou contract.

5.10. Turistul este obligat să achite la recepția unității hoteliere **taxa de stațiune, taxa de salubritate, precum și alte taxe locale**, fără a putea pretinde despăgubiri sau returnarea sumelor de la Agenție.

5.11. Turistul este obligat să prezinte la recepția unității hoteliere actele sale de identitate, precum și documentul de călătorie eliberat de agenție (voucher, bilet de odihnă și/sau de tratament, etc.), în vederea acordării serviciilor turistice. În cazul în care turistul beneficiază de bilete de odihnă și tratament, este obligat să prezinte la recepția unității hoteliere bilet de trimitere de la medicul de familie și dovada plății contribuțiilor pentru asigurări sociale, la zi.

5.12. Turistul ia la cunoștință că serviciile pe care le achiziționează fără ca acestea să facă parte din contractul cu agenția de turism, sunt în strictă responsabilitate a prestatorului local, sunt guvernate de legislația țării de destinație, iar agenția de turism nu are nici o responsabilitate asupra prestațiilor în cauză.

5.13. Dacă pentru efectuarea călătoriei este necesară îndeplinirea de către turist a unor **formalități suplimentare** (de ex. călătoria împreună cu minori, situația în care numele turistului este schimbat ca urmare a căsătoriei/desfacerii ei etc.), acesta are obligația de a îndeplini toate cerințele legale. Pentru o informare optimă, Agenția recomandă și consultarea site-ului Politiei de Frontiera. În cazul în care turistul nu își respectă obligația de a se informa cu privire la formalitățile suplimentare necesare în vederea efectuării călătoriei care nu sunt în sarcina Agenției (de ex. în cazul călătoriei cu minori, împuternicire din partea părintelui sau reprezentantului legal ce nu îl însoteste, cazier judiciar, sau orice alte documente suplimentare - enumerarea fiind exemplificativă), Agenția este exonerată de orice răspundere în cazul imposibilității efectuării călătoriei.

5.14. Agenția de turism recomandă turistilor contactarea acesteia cu **24 ore** înainte de plecare pentru reconfirmarea detaliilor de îmbarcare (orar de zbor, loc îmbarcare etc.) - tel. non-stop: 0740 091802 / 0755 013983.

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

5.16. Turistul este obligat să folosească mijloacele de transport, camera de hotel și bunurile din dotarea acesteia ca un bun proprietar și potrivit destinației lor. **Agenția nu se face vinovată de eventualele pagube produse sau vătămări suferite de turist ca urmare a nerespectării acestui alineat.**

5.17. Turistul are obligația să respecte locul, data și ora plecării, atât la dus, cât și la întors, precum și locurile, datele și orele stabilite pe parcursul programului turistic contractat. Toate cheltuielile și daunele produse ca urmare a nerespectării de către turist a prevederilor privind locurile de întâlnire și orele, vor fi suportate de către acesta.

5.18. În cazul în care turistul care a intrat pe teritoriul statului în care se realizează pachetul de servicii turistice refuză să se mai întoarcă în România și autoritățile din țara respectivă fac cheltuieli de orice natură cu acesta, turistul respectiv are obligația de a suporta toate aceste cheltuieli.

5.19. Turistul a luat la cunostinta ca, in cazul anularii Concertului/Evenimentului din motive independente care tin de organizarea calatoriei (imbolnavirea artistilor, suspendarea zborurilor din cauze ce tin de siguranta pasagerilor, calamitati naturale, orice alte motive care nu intra in atributiunile agentiei de turism, care furnizeaza doar serviciile respective constand in cazare + bilet de intrare la eveniment, ACTIV TOURS&TRAVELS fiind un INTERMEDIAR intre furnizorul de EVENIMENT propriu-zis si consumatorul de servicii/turistul final si NU ORGANIZATORUL EVENIMENTULUI PROPRIU-ZIS), TURISTULUI i se vor restitui banii pe serviciile neconsumate - respectiv BILETUL DE INTRARE la EVENIMENT. In niciun caz TURISTUL nu poate sa-si anuleze pachetul de servicii si sa pretinda alte despagubiri, in aceasta situatie aplicandu-se conditiile de contractare, plata si penalizare ale unui pachet de servicii turistice, conform Contractului cadru de comercializare a pachetului de servicii turistice, incheiat cu Turistul!

5.20. In cazul anularii EVENIMENTULUI cf. **alin. 5.19**, TURISTUL este de acord, de principiu, sa-si consume serviciile contractate ca pachet turistic de Citybreak, acesta supunandu-se conditiilor generale de contractare si penalizare ale unui pachet turistic! In cazul in care, totusi, doreste sa-si anuleze tot pachetul, va suporta penalizarile cf. contract (vezi: [TERMENI SI CONDITII ACTIV EVENTURIA pentru produsul turistic EVENTURIA](#))

VI. Renuntari, penalizari, despagubiri

6.1. În cazul în care turistul renunța din vina sa la pachetul de servicii turistice care face obiectul prezentului contract, **el datorează Agentiei penalizari** după cum urmează:

6.1.1. În cazul **serviciilor turistice externe/interne**:

A. Condiții de anulare/penalizari oferta STANDARD

- a) 30% din pretul pachetului de servicii, dacă renunțarea se face în intervalul 59 zile- **30 zile calendaristice înainte de data plecării**;
- b) 50% din pretul pachetului de servicii, dacă renunțarea se face în intervalul 29 – **15 zile calendaristice înainte de data plecării**;
- c) 80 % din pretul pachetului de servicii, dacă renunțarea se face în intervalul 14 – **7 zile calendaristice înainte de data plecării**;
- d) 100% din pretul pachetului de servicii, dacă renunțarea se face în interval mai mic de **6 zile calendaristice înainte de data plecării sau pentru neprezentarea la program.**

B. Condiții de anulare/penalizari oferta EARLY BOOKING/LAST MINUTE/BLACK FRIDAY/REDUCERI etc.

- a) 30% din pretul pachetului de servicii, dacă renunțarea se face în intervalul cuprins între ziua confirmării rezervării și **data limita a termenului de Early Booking contractat**;
- b) 100% din pretul pachetului de servicii, dacă renunțarea se face **dupa termenul de Early Booking**;
- c) 100 % din pretul pachetului de servicii, în cazul în care turistul a achiziționat pachetul de servicii turistice din cadrul programelor speciale de tip **Early Booking, Black Friday, Last minute**, sau alte programe similare indiferent de data la care turistul solicită renunțarea.

C. Condiții de anulare/penalizari oferta **PACHETE ACTIV EVENTURIA (*pachetele turistice de evenimente sportive, concerte, festivaluri, incentive)**

- a) 50 % din pretul pachetului de servicii Activ Eventuria (exclusiv transportul), dacă renunțarea se face cu **60 de zile calendaristice înainte de data plecării**;
- b) 100% din pretul pachetului de servicii, dacă renunțarea se face în intervalul 59 - **3 zile calendaristice înainte de data plecării sau pentru neprezentarea la program.**

6.1.2 Condițiile de anulare/penalizare indicate la **art. 6.1.1** sunt standard și se aplică în toate cazurile, cu excepția celor în care programul valorificat / confirmat are propriile reguli de anulare/penalizare (vezi condițiile ofertei sau ale programului turistic – exemple: programe de Revelion, turism individual, turism intern, croaziere, destinații exotice, sistemele germane de rezervări Dertour și TUI, pachetele turistice de evenimente, biletele de avion normale/de linie/low-cost incluse în pachetele turistice care sunt nerambursabile/nemodificabile, biletele de intrare la eveniment care sunt nerambursabile/nemodificabile etc). Pe lângă penalitățile indicate mai sus, turistul va mai suporta și eventualele taxe (ex: taxa pentru obținerea vizelor), dacă acestea nu sunt incluse în valoarea contractului.

6.1.2.1. În cazul în care plata pentru serviciile turistice interne a fost făcută parțial sau integral cu vouchere de vacanță, penalizarea se va deduce în primul rând din valoarea voucherelor de vacanță. Dacă penalizarea este mai mare decât valoarea voucherelor, diferența care depășește valoarea voucherelor de vacanță se va reține din valoarea achitată prin alte instrumente de plată. În cazul în care valoarea voucherelor de vacanță este mai mare decât valoarea penalizării, diferența nu se restituie nici în vouchere și nici în numerar în cazul în care turistul nu dorește un alt serviciu turistic. Dacă turistul își manifestă dorința de a achiziționa un alt serviciu turistic, pentru o perioadă ulterioară, atunci diferența dintre valoarea voucherelor și valoarea penalizării se va utiliza pentru acest nou serviciu. Termenul în care turistul poate solicita noul pachet de servicii turistice este de maxim 1 luna de la data rezilierii/denunțării unilaterale a contractului / renunțarea la serviciile turistice inițiale. În cazul în care turistul nu își exprimă opțiunea în această perioadă, Agenția de turism nu îi mai poate oferi acestuia nici un pachet de servicii turistice ulterior.

6.2. În cazul în care, turistul, care a contractat un pachet de servicii turistice cu Agenția și a achitat un avans, nu se prezintă în termenul specificat în bonul de comandă sau în termenul comunicat în scris, pentru a achita ratele aferente sau **restul de plată**, contractul se consideră reziliat de drept, iar **Agentia are dreptul de a anula rezervările efectuate în beneficiul turistului cu reținerea penalizarilor** prevăzute la **p. 6.1.** din prezentul contract, fără niciun altfel de somatie/atentionare.

6.3. Pentru biletele de odihnă și/sau de tratament cumpărate prin organizații sindicale, Agenția va face restituiri numai în baza cererilor de renunțare contrasemnate și stampilate de reprezentantul organizației sindicale.

6.4. În cazul în care o ambasadă refuză să acorde viza de intrare pentru efectuarea pachetului de servicii, turistului i se vor reține toate taxele datorate de Agenție prestatorilor direcți, precum și cheltuielile de operare proprii acesteia.

6.5. Penalizarile echivalente cu cele indicate la punctul **6.1.1. lit. c)** sau **d)**, respectiv **6.1.2. lit. b)** sau **c)** se aplică și în cazul în care turistul nu ajunge la timp la aeroport sau la locul de plecare/destinație, dacă nu poate pleca în călătorie, pentru că documentele personale

necesare în vederea efectuării calatoriei nu sunt conforme normelor legale, sau este în imposibilitatea de a parasi teritoriului tarii, din alte motive, ce tin de persoana acestuia.

6.6. Turistul trebuie sa depuna **în scris cererea de renuntare** la pachetul de servicii turistice la Agentia la care a achitat serviciile. În caz contrar, cererea de renuntare nu este luata în considerare.

6.7. Agentia va acorda despagubiri în functie de gradul de nerespectare a obligatiilor din contract.

6.8. Agentia nu raspunde în situatii de greva, conflicte politice si de razboi, catastrofe, de pericol public, atac terorist, embargou international, precum si în cazul în 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 mentionate la **pct. 6.1, 6.2, 6.4 si 6.5** din prezentul contract, 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

7.1. În cazul în care turistul este nemulțumit de serviciile turistice permise, **acesta are obligatia de a întocmi o sesizare în 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 reprezentantului Agentiei, cat si prestatorului de servicii turistice** (conducerii hotelului, restaurantului, reprezentantilor locali ai turoperatorului).

Datele de contact ale Agentiei:

Telefon: 004 021 33 55 455 / 004 0740 091 802

Fax: 004 0348 439 132

e-mail: info@activtours.ro / activtours.eventuria@gmail.com

7.2. Atat Agentia, cat si prestatorul de servicii turistice vor actiona imediat pentru solutionarea sesizarii. În cazul în care sesizarea nu este solutionata sau este solutionata partial, turistul va depune la sediul Agentiei o reclamatie în scris, în termen de maximum 5 zile calendaristice de la încheierea calatoriei, Agentia urmand ca, în termen de 30 zile calendaristice, sa comunice turistului despagubirile care i se cuvin, dupa caz. Orice reclamatie a turistului va fi re-confirmata, in scris, cu prestatorul de servicii/unitatea de cazare sau transportatorul si va avea ca obiect doar serviciile neprestate. Nu vor fi luate in considerare reclamatii care au ca obiect diferite nemulțumiri/neajunsuri, care nu au fost comunicate **in scris** nici prestatorului de servicii (hotelul/transportatorul), nici agentiei, pe perioada efectuării sejurului, pentru a se fi încercat remedierea acestora in timp util si in favoarea turistului.

VIII. Asigurari

8.1. Turistul este asigurat pentru rambursarea cheltuielilor de repatriere si/sau a sumelor achitate de acesta, în cazul insolabilitatii sau falimentului Agentiei, astfel:

In cazul in care pachetul de servicii este organizat si vandut pe cont propriu de catre SC GROUP G4 PROMOTION S.R.L. - ACTIV TOURS&TRAVELS in calitate de agentie **touroperatoare**, la Societatea de Asigurare **OMNIASIG**, cu sediul în Bucuresti, str. Aleea Alexandru nr. 51, sector 1, tel. 0214057420, fax 0213114490, Sucursala ARGES, /J40/10454/2001, R.A. 047/10.04.2003, Polita de asigurare seria I nr. **26242/13.04.17, fara fransiza**, valabila pana la data de 29.04.2018, care este afisata pe pagina web a agentiei de turism <http://www.activtours.ro/pagini/stiri/1>

In cazul in care pachetul de servicii este vandut de SC GROUP G4 PROMOTION S.R.L. - ACTIV TOURS & TRAVELS, in calitate de **agentie detailista**, in contul altei agentii touroperatoare, la Societatea de Asigurare proprie, care este mentionata, in contractul de fata, in Tabel 1./rubrica Touroperator 1.1.b.)

8.2. Conditiiile în care turistul va fi despagubit de catre societatea de asigurare sunt:

8.2.1. În cazul în care Agentia nu efectueaza repatrierea turistului, acesta are obligatia de a anunta imediat societatea de asigurare prin telefon, fax sau e-mail. În aceasta situatie societatea de asigurare nu are obligatia de a achita imediat contravaloarea cheltuielilor de repatriere, ci de a le rambursa dupa întoarcerea turistului în Romania, în conditiile politiei de asigurare încheiate între Agentie si societatea de asigurare.

8.2.2. În cazul în 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 achitate si/sau a cheltuielilor de repatriere în termen de 15 (cincisprezece) zile calendaristice de la data încheierii derularii pachetului de servicii turistice sau de la data repatrierii.

8.2.3. Turistul are obligatia de a notifica societatii de asigurare, prin scrisoare recomandata cu confirmare de primire, în legatura cu solicitarea adresata Agentiei privind rambursarea sumelor achitate si/sau a cheltuielilor de repatriere, în termen de 5 (cinci) zile calendaristice de la data confirmarii de primire prevazute **lacap. VIII pct. 8.2.2.**

8.2.4. În cazul în care, în 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.

8.2.5. În 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 însoțita de documentele justificative.

8.2.6. Documentele justificative constau în principal în:

- a) contractul de comercializare a pachetului de servicii turistice;
- b) confirmarile de primire precizate la **pct. 8.2.2, 8.2.3 si 8.2.5** din prezentul capitol;

c) fotocopiile de pe documentele de plata a avansului (chitante, ordine de plata etc.), în cazul cererilor de rambursare a sumelor achitate de turist;

d) fotocopiile de pe documentele de transport si cazare, în cazul cererilor de rambursare a cheltuielilor de repatriere.

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

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

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

8.2.9. În cazul în care dupa plata despagubirii, Agentia plateste debitul catre turist, acesta are obligatia de a restitui asiguratorului despagubirea primita, în termen de 5 (cinci) zile lucratoare de la data primirii de la Agentie a sumelor reprezentand debitul.

8.2.10. Facultativ, turistul are posibilitatea încheierii unui **contract de asigurare**, care sa acopere taxele de transfer sau a unui contract de asistenta care sa acopere taxele de repatriere în 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 încheierea unei asigurari storno pentru acoperirea eventualelor penalitati de anulare. Turistul se poate informa în agentii despre cazurile acoperite de **asigurarea storno**, aceasta putand fi încheiata în agentia de turism de unde acesta a achizitionat pachetul de servicii turistice, daca agentia ofera acest tip de serviciu.

8.3. Agentia nu se face vinovata de eventuala nerespectare a obligatiilor stipulate în politele de asigurare contractate prin intermediul Agentiei, deoarece aceasta este doar intermediar între turist si asigurator.

IX. 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, în cazul actiunilor turistice;
- c) oferte ale Agentiei puse la dispozitia turistului, în format tiparit sau pe suport electronic.

X. Dispozitii finale

10.1. Prezentul contract a fost încheiat în doua exemplare, cate unul pentru fiecare parte.

10.2. Comercializarea pachetelor de servicii turistice se va face în conformitate cu prevederile prezentului contract si cu respectarea prevederilor Ordonantei Guvernului **nr. 107/1999** privind activitatea de comercializare a pachetelor de servicii turistice, republicata.

10.3. 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.

10.4. Turistul declara ca Agentia de turism l-a informat complet cu privire la conditiile de comercializare a pachetelor de servicii turistice în conformitate cu prevederile Ordonantei Guvernului nr. 107/1999. Prin semnarea acestui contract, sau prin acceptarea pachetelor de servicii turistice inclusiv în 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, în conformitate cu oferta Agentiei de turism.

10.5 Conform dispozitiilor Legii nr. 677/2001 pentru protectia persoanelor cu privire la prelucrarea datelor cu caracter personal si libera circulatie a acestor date, SC GROUP G4 PROMOTION S.R.L. este operator de date cu caracter personal inregistrat sub nr. 1641 si prelucreaza datele cu caracter personal furnizate de dvs. prin acest document, avand ca scop colectarea datelor pentru emiterea biletelor de avion, furnizarea de servicii turistice si a serviciilor de cazare. Prin furnizarea datelor dumneavoastra personale, înțelegeți și sunteți de acord cu transferarea acestora catre companiile afiliate sau colaboratoare, partenerii nostri contractuali din tara si/sau strainatate. Administram datele dumneavoastra personale pe durata necesara pentru furnizarea serviciilor de mai sus sau pentru o durata de 5 ani de la data incheierii contractului. Daca, pe viitor, compania va fi achizitionata de o terța parte, este posibil ca datele sa fie transmise pentru continuarea fara probleme a activității de afaceri. Furnizam datele dumneavoastra autoritaților competente și forurilor de judecata la cerere și în cazul in care acest lucru este solicitat de legislatia relevanta

10.6. Litigiile aparute între parti se rezolva pe cale amiabila, în caz contrar partile înțeleg sa se adreseze instantelor de judecata competente.

10.7. 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.

**Am luat la cunostinta de conditiile speciale de rezervare si penalizari ale pachetelor speciale de tip EVENIMENTE-CONCERTE, EARLY BOOKING / CHARTER si DERTOUR / Touroperatori Germani cf. <http://www.activtours.ro/pagini/stiri/1>

***Am luat la cunostinta de recomandarea Agentiei pentru incheierea Asigurarii TRAVEL STORNO / TURIST PREMIUM PLUS.

Agentia de turism,

Nume și prenume

Turist / Reprezentant

Nume și prenume

Ștampila

Semnătura:.....

Semnătura:.....

TERMENI SI CONDITII ACTIV EVENTURIA pentru produsul turistic EVENTURIA

*Definitie: *pachetele turistice de evenimente EVENTURIA = acele pachete turistice care contin cazare + bilet de intrare la eveniment*

1. Pachetele turistice de evenimente sunt niste pachete turistice pretentioase, deoarece contin biletele de intrare la eveniment care **sunt nerambursabile/nemodificabile** (ca si un bilet de avion, de altfel)! La unele evenimente, biletele pot fi transmisibile, de aceea, va fi posibila si cesionarea pachetului turistic in conditiile contractuale, desigur.
2. Atentie, pretul acestor pachete poate fi diferit de optiunile existente in piata/segmente separate (cazare separat/hotel diferit) si bilet separat existente pe diferite website-uri de profil! Pretul acestor pachete contine toate taxele si comisioanele companiilor intermediare, TVA si/sau alte costuri (de livrare etc.). Pretul acestor pachete poate fi diferit de la un moment la altul, data fiind complexitatea evenimentelor sportive sau artistice, iar rezervarea lor, chiar si dupa plata avansului, necesita confirmarea post-rezervare online a unui agent specializat!
3. In niciun caz nu veti fi obligat sa cumparati ceva ce nu s-a confirmat, chiar daca ati facut plata integral!
4. Orice rezervare va fi reconfirmata cu Dvs., iar odata devenita ferma, rezervarea antreneaza penalizari de 100% din valoare!
5. Recomandam incheierea *Asigurarii Storno Travel, pentru evitarea unor neplaceri de natura personala.
6. Avantaj ACTIV EVENTURIA: la noi, fiind touroperator, Dvs. veti primi intotdeauna confirmarea locurilor dupa plata avansului si incheierea contractului, in asa fel incat sa fiti multumit si sa stiti foarte clar ce pachet ati achizitionat! Nu veti fi niciodata obligat sa achizitionati un pachet doar pentru ca ati platit un avans - noi va sunam si in functie de decizia Dvs. dam acordul pentru rezervarea ferma si achizitionarea biletelor. Mentionam acest lucru deoarece, uneori, datorita complexitatii unor evenimente, ceea ce este disponibil in momentul interogarii poate disparea pana in momentul achizitionarii. Fara incheierea contractului, emiterea facturii fiscale si plata unui avans minim de 50% din valoarea pachetului, nu pot fi garantate serviciile, deoarece penalizarile sunt de pana la 100% din valoarea lui, odata confirmat!
7. V-am fi foarte recunoscatori sa fiti ferm decisi cand achizitionati aceste pachete, pentru a va putea bucura de toate avantajele - noi suntem aici pentru a va ajuta in alegerea celei mai potrivite variante pentru Dvs., insa cererea este foarte mare si optiunile extrem de limitate, de aceea o decizie rapida, in timp util, este binevenita!
8. Disponibilitatea si preturile comunicate de noi sunt valabile pe moment - este bine sa cereti o noua oferta, in cazul in care ati amanat mai mult timp pentru a lua o decizie!
9. Dupa confirmarea ferma a pachetului de servicii de tip EVENIMENT, in cazul in care plata nu este facuta in timpul stabilit, intra in vigoare PENALIZARI DE PANA LA 0.3%/zi pentru intarzierea platii;
10. NOTA BENE: Pentru acest pachet este recomandata incheierea ASIGURARII STORNO A PACHETULUI DE SERVICII TURISTICE, la una dintre Societatile de Asigurare agreate de catre agentia de turism ACTIV TOURS&TRAVELS - Generali Asigurari SA sau Mondial Assistance, pentru a asigura Turistul in cazul unor evenimente personale neplăcute (*a se vedea *conditiile specifice asiguratorului!);
11. In cazul in care intervine un eveniment extern de forta majora (imbolnavirea artistilor, anulara evenimentului, conditii meteo nefavorabile) si EVENIMENTUL se anuleaza, Turistul are dreptul sa fie despăgubit cu contravaloarea serviciilor neconsumate, respectiv biletul de intrare la eveniment! Restul pachetului turistic ramane perfect valabil, iar decizia de anulare intra sub incidenta Cap. VI. Renuntari, penalizari, despăgubiri, alin. 6.1. > 6.9. Cf. CONTRACT CADRU DE COMERCIALIZARE A PACHETELOR DE SERVICII TURISTICE
12. *Biletele electronice se vor livra pe e-mail. Pentru bilete printate si livrate in Romania se va percepe o taxa de curierat extra de aprox. 50 euro/ livrare (pretul poate varia in functie de destinatie). Pentru a evita costurile suplimentare, recomandam sa alegeti optiunea de ridicare a biletelor de la box - office-ul evenimentului.*
13. ***Biletele la evenimente se pot livra oricand, chiar si in ziua evenimentului. In functie de complexitatea evenimentelor, organizatorul de evenimente poate decide, din punct de vedere al securitatii si/sau al unor politici proprii de comercializare, sa restrictioneze livrarea biletelor sau modul de intrare in posesia biletelor de acces la eveniment! Turistul va fi informat punctual de catre agent, in momentul cand acesta are date concrete de la furnizorii nostri de servicii! Biletele odata comandate si confirmate de catre EVENTURIA sunt garantate 100% de catre noi, de aceea turistii trebuie sa astepte pentru a fi anuntati cand si cum vor intra in posesia biletelor (fizic/prin posta/curier, pe e-mail/e-ticket, de la box office-ul evenimentului/cu imputernicire de la noi, la receptia hotelurilor, din anumite puncte de colectare/livrare).***

NOTE PACHETE TURISTICE DE EVENIMENTE ACTIV EVENTURIA:

NOTA 1: Turistul a luat la cunostinta ca, in cazul **anularii Concertului/Evenimentului din motive independente care tin de organizarea calatoriei (imbolnavirea artistilor, suspendarea zborurilor din cauze ce tin de siguranta pasagerilor, calamitati naturale, orice alte motive care nu intra in atributiunile agentiei de turism, care furnizeaza doar serviciile respective constand in cazare + bilet de intrare la eveniment, ACTIV TOURS&TRAVELS fiind un INTERMEDIAR intre furnizorul de EVENIMENT propriu-zis si consumatorul de servicii/turistul final si NU ORGANIZATORUL EVENIMENTULUI PROPRIU-ZIS), TURISTULUI i se vor restitui banii pe serviciile neconsumate - respectiv BILETUL DE INTRARE la EVENIMENT. In niciun caz TURISTUL nu poate sa-si anuleze pachetul de servicii si sa pretinda alte despăgubiri, in aceasta situatie aplicandu-se conditiile de contractare, plata si penalizare ale unui pachet de servicii turistice, conform Contractului cadru de comercializare a pachetului de servicii turistice, incheiat cu Turistul!

NOTA 2: In cazul anularii EVENIMENTULUI cf. NOTA 1, TURISTUL este de acord, de principiu, sa-si consume serviciile contractate ca pachet de Citybreak, acesta supunandu-se conditiilor generale de contractare si penalizare ale unui pachet turistic! In cazul in care, totusi, doreste sa-si anuleze tot pachetul, va suporta penalizarile.

NOTA 3: In cazul pachetelor de tip EVENIMENTE / CHARTER pot interveni anulari, de comandari sau reprogramari, care nu tin de competenta Touroperatorului si nu sunt produse in niciun caz din vina lui. Acestea pot fi, dar nu se limiteaza doar la situatiile enumerate: imbolnaviri ale artistilor, accidente ale jucatorilor, calamitati naturale, anulare a zborurilor datorate unor conditii climatice care ar pune in pericol integritatea si sanatatea pasagerilor, greve sau conflicte de munca, tulburari sociale, razboaie etc., orice

eveniment care nu tine de vointa sau bunacredinta Touroperatorului. Aceste evenimente nu pot fi imputate Touroperatorului, ele fiind cazuri de forta majora, independente de puterea de actiune a Touroperatorului sau de vointa Turistului. In aceste cazuri, Turistul a luat la cunostinta de conditiile enumerate in NOTA 1 si NOTA 2 si va primi contravaloarea serviciilor neefectuate/efectuate partial, in conditiile Prestatorului final!

NOTA 4: Mentionam ca, datorita dificultatii obtinerii biletelor la evenimente, mai ales cele sportive, turistul nu are dreptul sa refuze un bilet odata comandat si confirmat/procurat de catre agentie, chiar daca, pentru categoria comandata initial nu au mai fost disponibile bilete. In schimb, turistului i se va returna diferenta intre valoarea achitata, corespunzatoare categoriei de bilet comandate initial si valoarea categoriei de bilet livrate, conform preturilor comunicate de catre agentie in oferta prealabila. De asemenea, preturile pentru fiecare categorie sunt diferite de preturile inscise pe biletele furnizate, diferenta reprezentand valoarea la care aceste bilete pot fi procurate de la diferiti furnizori, incluzand atat adaosul comercial al acestora, comisionul agentiei și TVA. Pretul pentru diferitele categorii ii va fi comunicat turistului, de fiecare data in scris, si va corespunde punctual unei anumite oferte, cu caracter limitat si cu termene clare de plata pentru turist, pentru a putea fi respectata de catre agentie, in limita disponibilitatii furnizorului.

*in conditiile asiguratorului: 1. <http://www.generali.ro/> ; 2. <http://www.mondial-assistance.ro/>

**conform CONTRACTULUI CADRU DE COMERCIALIZARE A PACHETELOR TURISTICE incheiat cu Turistul!

VA MULTUMIM CA ATI ALES SERVICIILE ACTIV EVENTURIA by ACTIV TOURS & TRAVELS!