



**Overland Travel Agency**  
Str. Braila, nr. 7, Targu Mures, 540331  
Tel: 0770-851340  
Fax: 004.0365-809305  
Mobil: 004.0745-302552  
e-mail: [office@overland-travel.ro](mailto:office@overland-travel.ro)  
[www.overland-travel.ro](http://www.overland-travel.ro)

## Contract de comercializare a pachetelor de servicii turistice

Data:

Nr:

Părțile contractante

**S.C. PARSEK SRL (AGENȚIA DE TURISM OVERLAND)**, cu sediul în TÂRGU MUREȘ, str. Brăila, nr. 7, cod unic de înregistrare 18936041, titulară a Licenței de turism nr. 4171/13.11.2006, pentru Agenția de Turism OVERLAND, cu sediul în TÂRGU MUREȘ, reprezentată prin PRÓGLI ENDRE în calitate de administrator, denumită în continuare Agenția,

și turistul/reprezentantul turistului, Domnul/Doamna \_\_\_\_\_ domiciliat în localitatea \_\_\_\_\_, str. \_\_\_\_\_, nr. \_\_\_\_\_, Sc. \_\_\_\_\_, Et. \_\_\_\_\_, Ap. \_\_\_\_\_, jud. \_\_\_\_\_ România, posesoare a cărții de identitate seria \_\_\_\_\_, nr. \_\_\_\_\_, eliberat de \_\_\_\_\_, în data de \_\_\_\_\_, au convenit la încheierea prezentului contract.

**I. Obiectul contractului** îl constituie vânzarea de către Agenție a pachetului de servicii turistice înscris în voucher (nr. voucher), anexat la prezentul contract și eliberarea documentelor de plată.

Relațiile contractuale apar în momentul în care serviciile sunt: solicitate, rezervate, confirmate și s-a încasat de către agenție un anumit avans.

## II. Prețul

1. Prețul contractului este \_\_\_\_\_ RON și cuprinde costul serviciilor turistice efective, comisionul Agenției și T.V.A. Plata finală se va face până la data de \_\_\_\_\_ conform graficului următor:

	<i>Avans</i>	<i>Plata I.</i>	<i>Plata II.</i>
<i>Data</i>			
<i>Suma</i>			

2. Prețurile au la bază un număr de nopți și nu corespund neapărat unui număr determinat de zile întregi. Dacă din motive de orare impuse de companiile aeriene sau de alte companii ce realizează servicii de transport de orice natură, prima și ultima zi din sejur sunt mai scurte, datorate unei sosiri târzii sau unei plecări matinale, acest lucru nu face obiectul nici unei rambursări de bani sau servicii. Durata sejurului este calculată din ziua în care are loc convocarea la locul de plecare până în ziua de întoarcere.

3. Prețul stabilit în oferta și în prezentul contract poate fi modificat, în sensul majorării sau micșorării, în cazul în care modificarea are loc ca urmare a variațiilor:

- cursurilor de schimb valutar aferente pachetului de servicii contractat (proporțional cu creșterea/descrerea generată de diferența de curs valutar între EUR / USD / ROL);
- costurilor de transport - creșterea sau diminuarea prețurilor carburanților (ce generează o schimbare a costului pe kilometru, mila marină etc.);
- redeventelor și taxelor aferente serviciilor de aterizare/decolare, debarcare/ îmbarcare, în aeroporturi și porturi, a taxelor de turist (proporțional cu creșterea sau diminuarea anunțată de administratorul utilității respective), dacă acestea sunt incluse în prețul pachetului de servicii turistice.

Overland Travel Agency (sc Parsek srl) CUI: 18936041, Registrul Comerțului: J26/1293/2003

Licența de Turism Touoperatoare: 4171 din 20.05.2008

RO94OTPV320000250279RO01 – RON,

RO51OTPV320000250279EU01 – EUR,

RO98OTPV320000250279HU01 – HUF Swift: OTPV ROBU



**Overland Travel Agency**  
Str. Braila, nr. 7, Targu Mures, 540331  
Tel: 0770-851340  
Fax: 004.0365-809305  
Mobil: 004.0745-302552  
e-mail: [office@overland-travel.ro](mailto:office@overland-travel.ro)  
[www.overland-travel.ro](http://www.overland-travel.ro)

4. În cazul în care prețul stabilit în contract este majorat cu peste 10%, indiferent de motivele majorării, Turistul poate rezilia contractul fără nici o obligație față de Agenție, aceasta având obligația să restituie Turistului integral sumele plătite. Pentru o majorare de până la 10% inclusiv a prețului, clientul urmează să achite diferența în termen de 5 zile.
5. Prețul excursiei nu conține asigurări de boală, bagaje etc. Acestea pot fi încheiate în cadrul Agenției, iar contractul de asigurare apare exclusiv între Turist și compania de asigurări. Pentru situații ca: îmbolnăviri, calamități naturale, accidente, incendii ale locuinței, agenția recomandă turiștilor polița de asigurare STORNO ( 1,5% din contravaloarea excursiei ).
6. În cazul în care solicitarea din partea Turistului intervine cu mai puțin de 30 zile înainte de data plecării se va face plata integrală.
7. Dacă Turistul nu respectă datele de plată a ratelor, respectiv a plății finale, Agenția își rezervă dreptul să rețină plățile efectuate și să anuleze contractul, fără nici un avertisment dat către Turist.
8. Turistul poate opta pentru plata: în numerar, prin virament bancar, prin mandat poștal etc.

### **III. Drepturile și obligațiile Agenției**

1. În cazul în care Agenția este nevoită să modifice una dintre prevederile esențiale ale contractului, are obligația să informeze turistul cu cel puțin 15 zile înainte de data plecării.
2. Agenția poate să modifice prețul contractului, în sensul majorării sau micșorării, după caz, numai dacă modificarea are loc ca urmare a variațiilor costurilor de transport, ale redevențelor și ale taxelor aferente serviciilor de aterizare, debarcare/îmbarcare în porturi și aeroporturi și ale taxelor de turist ori ale cursurilor de schimb valutar aferente pachetului de servicii turistice contractat.
3. În cazul în care, după începerea călătoriei turistice, o parte importantă din serviciile turistice prevăzute în contract nu este realizată sau Agenția constată că nu le va putea realiza, aceasta este obligată:
  - a) să ofere turistului alternative corespunzătoare în vederea continuării călătoriei turistice fără majorarea prețului, respectiv serviciile turistice oferite să fie de aceeași calitate și cantitate;
  - b) să restituie turistului sumele ce reprezintă diferența dintre serviciile turistice achitate și cele efectiv prestate în timpul călătoriei turistice;
  - c) în cazul în care nu pot fi oferite turistului alternative corespunzătoare sau acesta nu le acceptă din motive întemeiate, să asigure fără costuri suplimentare transportul retur al turistului la locul de plecare ori în alt loc agreat de acesta și, după caz, despăgubirea pentru serviciile neprestate.
4. Agenția este răspunzătoare pentru buna executare a obligațiilor asumate prin contract, cu excepția următoarelor cazuri:
  - a) când neîndeplinirea sau îndeplinirea defectuoasă a obligațiilor asumate prin contract se datorează turistului;
  - b) când neîndeplinirea obligațiilor se datorează unor cauze de forță majoră sau unor împrejurări pe care nici Agenția, nici prestatorii de servicii nu le puteau prevedea sau evita (modificări de orar sau de itinerar, întârzieri în traficul mijloacelor de transport etc.).
5. Agenția are obligația să furnizeze în scris turistului, în termen de 2 zile înainte de data plecării, următoarele informații:
  - a) orele, locurile escalelor și legăturile, precum și, după caz, locul ce urmează să fie ocupat de turist în fiecare dintre mijloacele de transport incluse în contract;



**Overland Travel Agency**

Str. Braila, nr. 7, Targu Mures, 540331

Tel: 0770-851340

Fax: 004.0365-809305

Mobil: 004.0745-302552

e-mail: [office@overland-travel.ro](mailto:office@overland-travel.ro)

[www.overland-travel.ro](http://www.overland-travel.ro)

b) denumirea, sediul/adresa, numerele de telefon și de fax ale reprezentanței locale a organizatorului și/sau a detailistului ori, în lipsa acesteia, un număr de apel de urgență care să îi permită contractarea organizatorului și/sau a detailistului;

c) pentru călătoriile minorilor neînsoțiți de părinți, informații care să permită părinților stabilirea unui contact direct cu copilul sau cu responsabilul de la locul cazării copilului.

#### **IV. Drepturile și obligațiile turistului**

1. În cazul în care turistul nu poate să participe la călătoria turistică, acesta poate să ceseze contractul unei terțe persoane care îndeplinește toate condițiile aplicabile pachetului de servicii turistice contractat, cu obligația de a anunța în scris Agenția cu cel puțin 5 zile înaintea datei de plecare. În acest caz Agenția reziliază contractul cu turistul care cesează contractul și încheie un alt contract cu noul turist. Pentru călătoriile individuale, în cazul în care mijlocul de transport este avionul, transferul poate fi efectuat numai dacă există posibilitatea transferării locului de zbor. Turistul care cedează pachetul său de servicii, precum și cesionarul sunt responsabili în mod solidar la plata prețului călătoriei și a eventualelor costuri suplimentare apărute cu ocazia acestei cedări.

2. În cazul sejururilor de odihnă și/sau de tratament, turistul are obligația să respecte programul de acordare a serviciilor de cazare.

3. În cazul în care prețurile stabilite în contract sunt majorate cu peste 10%, turistul poate rezilia contractul, având dreptul la rambursarea de către Agenție a sumelor plătite.

4.1. Turistul este obligat să comunice Agenției, în termen de 5 zile calendaristice de la primirea înștiințării prevăzute la cap. III pct. 1, hotărârea sa de a opta pentru:

a) rezilierea contractului fără plata penalităților; sau

b) acceptarea noilor condiții ale contractului.

4.2. În cazul în care turistul reziliază contractul sau Agenția anulează călătoria turistică înaintea datei de plecare, turistul are dreptul:

a) să accepte la același preț un alt pachet de servicii turistice de calitate echivalentă sau superioară, propus de Agenție;

b) să accepte un pachet de servicii turistice de calitate inferioară, propus de Agenție, cu rambursarea imediată a diferenței de preț;

c) să i se ramburseze imediat toate sumele achitate în virtutea contractului.

4.3. În toate cazurile menționate turistul are dreptul să solicite Agenției și o despăgubire 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 forță majoră (circumstanțe imprevizibile, independente de voința celui care le invocă și ale căror consecințe nu au putut fi evitate în ciuda oricăror eforturi depuse, în aceasta nefiind incluse suprazervările, caz în care responsabilitatea revine companiei aeriene);

c) anularea s-a făcut din vina turistului.

5. Turistul are dreptul să rezilieze în orice moment, în tot sau în parte, contractul, iar în cazul în care rezilierea îi este imputabilă, este obligat să despăgubească Agenția pentru prejudiciul creat acesteia, cu excepția cazurilor de forță majoră definite conform legii.



**Overland Travel Agency**  
Str. Braila, nr. 7, Targu Mures, 540331  
Tel: 0770-851340  
Fax: 004.0365-809305  
Mobil: 004.0745-302552  
e-mail: [office@overland-travel.ro](mailto:office@overland-travel.ro)  
[www.overland-travel.ro](http://www.overland-travel.ro)

Dacă turistul solicită schimbarea hotelului, structurii camerelor sau a oricăroră dintre servicii, aceasta echivalează cu rezilierea contractului, cu aplicarea penalităților legale la momentul respectiv, și încheierea unui nou contract.

6. 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.

7. Turistul este obligat să prezinte la recepția unității hoteliere actele sale de identitate, precum și documentul de călătorie eliberat (voucher, bilet de odihnă și/sau de tratament), în vederea acordării serviciilor turistice.

8. Turistul răspunde pentru corectitudinea datelor furnizate agenției la rezervare (ex.: nume prenume, data nașterii, nr.pașaport, domiciliu etc.), pentru valabilitatea documentelor personale și pentru eventualele

prejudicii cauzate în urma informațiilor eronate. Turistul se obligă să respecte prevederile legale cu privire la regimul pașapoartelor, al vizelor, vama, asigurare de sănătate etc. Prejudiciile cauzate din nerespectarea celor de mai sus vor fi suportate de turist. În cazul în care, din nerespectarea celor de mai sus, turistul nu poate să participe la călătoria turistică, Touroperatorul nu poate fi obligat la restituirea sumelor de bani plătite de către turist.

În cazul în care turistul, din vina sa, nu a beneficiat de serviciile turistice la calitatea contractată, nu este îndreptățit la despăgubiri. Turistul răspunde pentru siguranța propriilor bagaje.

9. În cazul în care Turistul reziliază contractul sau Agenția anulează călătoria turistică înainte de plecare, conf. prevederilor pct. 2, Turistul are dreptul:

- să accepte, la același preț, un alt pachet de servicii turistice, de calitate echivalentă, propus de agenție ;
- să accepte un alt pachet de servicii turistice de calitate inferioară sau superioară, propus de Agenție, cu rambursarea/completarea diferențelor de preț ;
- să i se ramburseze sumele achitate integral (inclusiv comisionul agenției).

10. Turistul are obligația să respecte toate prevederile, conform informațiilor generale prezentate de personalul Agenției (sau pe pagina web).

Turistul se obligă să respecte toate regulile impuse de compania aeriană pe durata zborului. În cazul în care compania aeriană sau touroperatorul nu stabilește alte limite, greutatea maxima a bagajelor este de 20 kg +5 kg bagaj de mână.

Turistul ia la cunoștință faptul, că perioada sejurului include și ziua plecării și ziua întoarcerii.

Prin semnarea contractului, turistul declară faptul, că a luat la cunoștință și acceptă toate condițiile de călătorie prevăzute în oferta Agenției

## **V. Renunțări, penalizări, despăgubiri**

1. În cazul în care turistul renunță din vina sa la pachetul de servicii turistice care face obiectul prezentului contract, el datorează Agenției penalizări după cum urmează:

- 25% din prețul pachetului de servicii, dacă renunțarea se face cu mai mult de 30 de zile calendaristice înainte de data plecării;
- 50% din prețul pachetului de servicii, dacă renunțarea se face în intervalul 16-30 de zile înainte de data plecării;
- 100% din prețul pachetului de servicii, dacă renunțarea se face într-un interval mai mic de 16 zile înainte de plecare sau pentru neprezentarea la program.



**Overland Travel Agency**  
Str. Braila, nr. 7, Targu Mures, 540331  
Tel: 0770-851340  
Fax: 004.0365-809305  
Mobil: 004.0745-302552  
e-mail: [office@overland-travel.ro](mailto:office@overland-travel.ro)  
[www.overland-travel.ro](http://www.overland-travel.ro)

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

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

4. 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. Penalizările echivalente cu prețul contractului se aplică și în cazul în care turistul nu ajunge la timp la aeroport sau la locul de plecare, dacă nu poate pleca în călătorie pentru că nu are actele în regulă sau dacă este întors de la graniță de către poliția de frontieră.

6. Turistul trebuie să depună în scris cererea de renunțare la pachetul de servicii turistice, cu număr de înregistrare la Agenția la care a achitat serviciile. În caz contrar, cererea de renunțare nu este luată în considerare.

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

#### VI. Reclamații

1. În cazul în care turistul este nemulțumit de serviciile turistice primite, acesta are obligația de a întocmi o sesizare în scris, clar și explicit, cu privire la deficiențele constatate la fața locului, legate de realizarea pachetului de servicii turistice contractat, ce se va transmite prompt atât Agenției, cât și prestatorului de servicii turistice (conducerii hotelului, restaurantului).

2. Atât Agenția, cât și prestatorul de servicii turistice vor acționa imediat pentru soluționarea sesizării. În cazul în care sesizarea nu este soluționată sau este soluționată parțial, turistul va depune la sediul Agenției o reclamație în scris, alături de procesul verbal, în termen de maximum 3 zile calendaristice de la încheierea călătoriei, Agenția urmând ca, în termen de 35 zile calendaristice, să comunice turistului despăgubirile care i se cuvin.

Turistul nu are dreptul, conform legii, să ceara despăgubiri în cazul în care anularea excursiei s-a făcut datorită neconstituirii grupului minim de participanți.

Agenția acordă despăgubiri numai în situația în care Turistul prezintă proces verbal de constatare semnat și parafat de prestatorul de servicii sau reprezentantul local (partener extern, hotelier, ghid, transportator etc). Procesul verbal se va întocmi la fața locului numai în situația în care serviciile contractate și neacordate nu pot fi corectate. Procesul verbal trebuie prezentat în termen de 3 zile de la data terminării programului turistic contractat, în caz contrar Agenția nu acordă despăgubiri. Quantumul despăgubirilor vor fi definite de către prestatorii de servicii turistice, numai după ce prestatorul a constatat că este cazul și numai în funcție de mărimea pagubei cauzate Turistului.

**VII. Asigurări** - Turistul este asigurat pentru rambursarea cheltuielilor de repatriere și/sau a sumelor achitate de el în cazul insolvenței sau falimentului Agenției la Societatea de Asigurare RAI Asigurări S.A., cu sediul în localitatea Târgu Mureș, Piata Victoriei nr. 11-13, ap.19, jud. Mureș, tel: 0265/267.324; tel/fax: 0365/407.297; [mures@rai-ria.ro](mailto:mures@rai-ria.ro).

Facultativ, turistul are posibilitatea încheierii unui contract de asigurare, care să acopere taxele de transfer, sau a unui contract de asistență care să acopere taxele de repatriere în caz de accidente, de boală sau deces, ori a unui contract de asigurare pentru bagaje.



**Overland Travel Agency**  
Str. Braila, nr. 7, Targu Mures, 540331  
Tel: 0770-851340  
Fax: 004.0365-809305  
Mobil: 004.0745-302552  
e-mail: [office@overland-travel.ro](mailto:office@overland-travel.ro)  
[www.overland-travel.ro](http://www.overland-travel.ro)

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

- a) voucherul, biletul de odihnă-tratament, biletul de excursie, după caz;
- b) programul turistic, în cazul acțiunilor turistice.

**IX. Dispoziții finale**

1. Prezentul contract a fost încheiat în două exemplare, câte unul pentru fiecare parte.
2. Comercializarea pachetelor de servicii turistice se va face în conformitate cu prevederile prezentului contract și cu respectarea prevederilor Ordonanței Guvernului nr. 107/1999 privind activitatea de comercializare a pachetelor de servicii turistice, aprobată cu modificări și completări prin Legea nr. 631/2001, cu modificările ulterioare.
3. Contractul poate fi prezentat și sub forma unui catalog, pliant sau alt înscris, dacă turistul este informat despre aceasta și dacă documentul conține informațiile prevăzute de art. 10 alin. (2) din Ordonanța Guvernului nr. 107/1999, aprobată cu modificări și completări prin Legea nr. 631/2001, cu modificările ulterioare.

Agenția de Turism Overland  
Reprezentant:  
Ștampila:



Numele .....  
Prenumele .....  
Semnătura.....