

CONTRACT-CADRU  
de comercializare a pachetelor de servicii turistice

Nr. \_\_\_\_\_ din \_\_\_\_\_

Părțile contractante

**Societatea Comercială S.C. CSA SUPPLIER S.R.L.** cu sediul social Hemeius, Str. Catinei nr. 358BIS, Bacau, Punct de lucru: : Str. Razboieni 11, Sc. A, Ap. 4, Bacau cod unic de înregistrare RO36533683, Nr. Registrul Comertului Jo4/1148/2016, Tel. 0740 270 959, email: [office@csatravel.ro](mailto:office@csatravel.ro), titulară a agentiei de turism CSA TRAVEL, punct de lucru în Bacau, Str. Razboieni, Nr.11, Sc.A, AP.4, Bacau, posesoare a Licenței de turism nr. 1541, cu polita de insolabilitate si faliment Polita Asigurare Seria I, Nr. 54807 eliberata la 26.01.2022, valabila pana la 25.01.2023, reprezentată prin Alina Elena Hongu , în calitate de Director agentie, denumită în continuare Agenția,

și  
Domnul/doamna \_\_\_\_\_, CNP \_\_\_\_\_, domiciliat/domiciliată \_\_\_\_\_, \_\_\_\_\_, telefon \_\_\_\_\_, posesor/posesoare al/a pasaportului \_\_\_\_\_, eliberat de \_\_\_\_\_ la 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, bon de comanda, bilet de odihnă tratament, bilet de excursie sau confirmare anexat la prezentul contract, și eliberarea documentelor de plată.

Pachetul de servicii turistice este asigurat de **SC \_\_\_\_\_ S.R.L.** Acesta este responsabil, in solidar cu Agentia, sa asigure derularea operativa a programelor si serviciilor prevazute in program sau comanda calatorului. In acest sens, calatorii au optiunea de a se adresa fie Agentiei pentru solutionarea unui posibil diferent, fie direct Touroperatorului in cazul intrarii acestuia in insolventa/faliment. In calitatea sa de agentie revanzatoare, Agentul, CSA TRAVEL, este obligat sa informeze corect calatorii asupra serviciilor asigurate in program si conditiilor de participare la excursie. Acesta, la solicitarea calatorilor, poate sa ofere informatii detaliate despre organizator.

#### I.1 Încheierea contractului :

1.1. Contractul se încheie, după caz, în oricare din următoarele situații:

a) în momentul semnării lui de către calator sau prin acceptarea condițiilor contractuale de servicii turistice, inclusiv în cazul celor achiziționate la distanță prin mijloace electronice;

b) în momentul în care calatorul primește confirmarea scrisă a rezervării de la Agenție, în cel mult 60 de zile calendaristice de la data întocmirii bonului de comandă. Este responsabilitatea agenției de turism de a informa calatorul prin orice mijloace convenite în scris cu acesta (telefon, mail, fax etc.) dacă rezervarea pe care a solicitat-o s-a confirmat. Pentru procesarea unei rezervări de servicii, Agenția poate solicita un avans de până la 50% din prețul pachetului sau plata integrală a contravalorii pachetului, în funcție de data la care calatorul solicită serviciile.

1. În cazul în care conținutul bonului de comandă nu diferă de conținutul confirmării călătoriei turistice și confirmarea s-a efectuat în termenul de 60 de zile calendaristice de la data semnării bonului de comandă, calatorul care decide să renunțe la călătoria turistică datorează Agenției penalități conform cap. V.

2. În cazul în care conținutul bonului de comandă diferă de conținutul confirmării călătoriei turistice primite în scris de la Agenție sau dacă această confirmare nu s-a făcut în termenul de 60 de zile calendaristice de la data semnării bonului de comandă, calatorul poate considera că voiajul nu a fost rezervat și are dreptul la rambursarea imediată a tuturor sumelor deja plătite;

c) în momentul eliberării documentelor de călătorie (voucher, bilet de odihnă și/sau tratament, bilet de excursie etc.), inclusiv în format electronic, în cazul în care pachetele de servicii turistice fac parte din oferta standard a agenției de turism sau există deja confirmarea de rezervare din partea altor prestatori.

2.2. În cazul în care prezentul contract este pus integral la dispoziția calatorului sub formă de catalog, pliant, alte înscrisuri, site-ul Agenției sau alte mijloace de comunicare electronică (e-mail, fax etc.), obligația de informare a calatorului este considerată îndeplinită prin înscrierea acestei informații în oricare dintre documentele de călătorie sau documentele fiscale furnizate de Agenție, nefiind necesară încheierea în formă scrisă a contractului de comercializare a pachetelor de servicii turistice, respectiv dacă prezentul contract prezentat calatorului în modalitățile prevăzute mai sus conține clauzele prevăzute la art. 12 alin. (2) din Ordonanța Guvernului nr. 107/1999 privind activitatea de comercializare a pachetelor de servicii turistice, republicată.

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

#### II. Prețul

1. Prețul contractului este \_\_\_\_\_ **EUR** și cuprinde costul serviciilor turistice efective, comisionul Agenției și T.V.A.

2. Pretul contractului este specificat in bonul de comanda si pe factura, in cazul serviciilor externe, si in cataloagele agentiei, pentru oferta standard, bonul de comanda pentru servicii la cerere si factura, in cazul serviciilor interne si cuprinde costul serviciilor turistice efective, comisionul Agentiei si TVA-ul. Avansul este de minimum 30 % din pret pentru servicii interne si este de minimum 30% sau cel prevazut in bonul de comanda pentru serviciile externe.

3. Plata finala se va face astfel:

a. pentru serviciile externe, conform bonului de comanda, dar nu mai tarziu de 15 zile inainte de inceperea sejurului/pachetului de servicii turistice.

b. pentru serviciile interne, in maximum 3 rate, a cate 25% din pret fiecare, achitate la intervale egale pana cu cel tarziu 15 zile inainte de data inceperii sejurului.

4. Plata programelor turistice speciale intern/extern, la care se acorda reduceri semnificative fata de tarifele standard: "inscrieri timpurii" / "early booking", se efectueaza integral in momentul rezervarii sau prin acont minim 30% din pret, cu plata integrala pana la termenul mentionat pentru fiecare program in parte.
5. Plata serviciilor pentru alte oferte speciale ("Senior voyage", "Litoralul pentru toti" etc.) se efectueaza conform conditiilor din oferta si se supun regulilor de renuntare mentionate in acestea.
6. Plata serviciilor externe aferente contractului se poate efectua in valuta specificata in contract sau in Ron la cursul comercial din ziua facturarii.
7. Plata obligatiilor ce decurg din contract se poate face cash la casieria agentiei, prin transfer bancar sau depunere de numerar in conturile Agentiei.
8. **Pentru neplata in termen a c/v. facturilor emise, calatorul datoreaza penalitati de 1 % pentru fiecare zi de intarziere, calculate incepand cu a 8-a zi de la emiterea facturii sau din momentul listarii voucherului, pana la achitarea integrala a debitului restant si sistarea unilaterala a prezentului contract, cu aplicarea de penalitati conform conditiilor de anulare si intreruperea imediata a tuturor serviciilor aflate in derulare, situatie in care CALATORUL raspunde pentru efectele produse si va suporta toate consecintele, fara a pretinde nici un fel de despagubiri din partea Agentiei, neavand nici o relevanta faptul ca valoarea totala a penalitatilor va ajunge sa depaseasca cuantumul debitului datorat.**

### III. Drepturile și obligațiile Agenției:

1. In cazul in care Agentia este nevoita sa modifice una dintre prevederile esentiale ale contractului, are obligatia sa informeze calatorul cu cel puțin 15 zile inainte de data plecării.
2. Aparitia cu mai puțin de 15 zile inainte de plecare a unor situatii neprevazute de Agentie si nedeterminate de aceasta, cum ar fi: schimbarea hotelului fara a avea in sa o categorie inferioara, schimbarea companiei aeriene sau a orarului de zbor, determina obligatia Agentiei de a informa calatorul imediat ce ia la cunostinta de modificarea intervenita. Astfel de situatii nu sunt considerate a modifica prevederile esentiale ale contractului nefiind de natura a afecta excursia (circuitul, sejurul). In astfel de situatii Agentia poate sa modifice pretul contractului.
3. Compania Aviatica are dreptul de a modifica orele de zbor fara a cere acordul agentiei de turism care deruleaza programul turistic. Prin urmare, agentia nu este raspunzatoare pentru decolarea/aterizarea avioanelor la o alta ora decat cea inregistrata in programul excursiei. Pentru aceste intarzieri, compania aeriana este obligata sa asiste calatorii conform regulamentului parlamentului european nr. 261/04. Orice problema privind operarea zborului si actiunile adiacente acestuia intra sub competenta transportatorului, biletul de avion reprezentand contractul intre pasager si compania aviatica.
4. Agentia poate sa modifice pretul contractului, in sensul majorarii sau micșorării, dupa caz, numai daca modificarea are loc ca urmare a variatiilor costurilor de transport, ale redeventelor si ale taxelor aferente serviciilor de aterizare, debarcare/imbarcare in porturi si aeroporturi si ale taxelor de turist ori ale cursurilor de schimb valutare aferente pachetului de servicii turistice contractat. Agentia este raspunzatoare pentru buna executare a obligatiilor asumate prin contract, prin asigurarea sprijinului necesar, chiar in situatia in care aceste obligatii trebuiau indeplinite de o alta agentie sau de un alt prestator de servicii.
5. 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 calatorului alternative corespunzatoare in vederea continuării calatoriei turistice fara majorarea pretului, respectiv serviciile turistice oferite sa fie de aceeasi calitate si cantitate;
  - b) sa restituie calatorului sumele ce reprezinta diferenta dintre serviciile turistice achitate si cele efectiv prestate in timpul calatoriei turistice;
  - c) in cazul in care nu pot fi oferite calatorului alternative corespunzatoare sau acesta nu le accepta din motive intemeiate, sa asigure fara costuri suplimentare transportul retur al calatorului la locul de plecare ori in alt loc agreat de acesta si, dupa caz, despagubirea pentru serviciile neprestate.
6. In cazul in care, dupa inceperea calatoriei turistice, calatorul solicita intreruperea sejurului, indiferent de motivele acestuia, agentia nu este raspunzatoare pentru rambursarea serviciilor neutilizate.
7. In situatia achizitionarii unui produs de tip croaziera: uneori, destul de rar dar nu exclus, 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.), dar cu o cabina de aceeasi categorie ca cea rezervata initial, caz in care calatorul nu va fi despagubit in nici un mod avand in vedere ca este vorba de acelasi tip de cabina ca si cel rezervat. Alteori, destul de frecvent si prin simetrie, linia de croaziera poate modifica categoria cabinei (in special la cabinele din categoria Garantie) cu o cabina superioara ca si cea rezervata initial (cabina exterioara / balcon in loc de cabina interioara, suita in loc de balcon, etc.), operatie denumita upgrade, caz in care calatorul nu va trebui sa plateasca diferenta de categorie, fiind un bonus din partea liniei.
8. In caz de overbooking Agentia are obligatia de a propune calatorului alta oferta (cazare alternativa) de aceeasi categorie sau de categorie superioara, fara costuri suplimentare. In cazul in care, in situatia de overbooking calatorii sunt cazati intr-un hotel de categorie inferioara fata de hotelul rezervat, calatorilor li se va restitui diferenta de pret. In ambele cazuri calatorul are dreptul sa accepte sau sa refuze alternativa oferita de Agentie si sa solicite returnarea integrala a sumei achitate de acesta.
9. 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 calatorului;
  - b) cand neindeplinirea obligatiilor se datoreaza unor cauze de forta majora sau unor imprejurari pe care nici Agentia, nici prestatorii de servicii nu le puteau prevedea sau evita (modificari de orar sau de itinerar, intarzieri in traficul mijloacelor de transport etc.).
10. In cazul transportului aerian, deteriorarea sau pierderea bagajului calatorilor nu este imputabila agentiei, ci companiei aeriene. Solicitarile pentru recuperarea bagajului pierdut si pentru eventualele despagubiri se vor adresa direct companiei aeriene care a efectuat transportul.

### IV. Drepturile și obligațiile calatorului

1. In cazul in care calatorul nu poate sa participe la calatoria turistica, acesta poate sa cesioneze contractul unei terte persoane care indeplineste toate conditiile aplicabile pachetului de servicii turistice contractat, cu obligatia de a anunta in scris Agentia cu cel putin 16 zile inaintea datei de plecare. In acest caz Agentia reziliaza contractul cu calatorul care cesioneaza contractul si incheie un alt contract cu noul calator. Calatorul care cedeaza pachetul sau de servicii, precum si cesionarul sunt responsabili in mod solidar la plata pretului calatoriei si a eventualelor costuri suplimentare aparute cu ocazia acestei cedari (taxa modificare nume, taxa anulare, etc). In cazul in care mijlocul de transport este avionul, cesionarea poate fi efectuata numai daca transportatorul aerian permite aceasta modificare.
2. In cazul sejururilor de odihna si/sau de tratament, calatorul are obligatia sa respecte programul de acordare a serviciilor in Romania, respectiv: in statiunile de pe litoral, cazarea se face la ora 18:00 a zilei de intrare si se termina la ora 12:00 a zilei inscrise pe voucher ori pe biletul de odihna si/sau de tratament.
3. In cazul in care calatorul a achizitionat un produs de tip "croaziera", acesta trebuie sa ajunga in orasul de plecare cu cel putin o zi inainte de imbarcare pentru a evita neplacerile sau chiar pierderea croazierei.
4. In cazul in care preturile stabilite in contract sunt majorate cu peste 10%, turistul poate rezilia contractul, avand dreptul la rambursarea de catre Agentie a sumelor platite inclusiv comisionul.
5. In cazul in care calatorul doreste sa efectueze plata catre agentie prin transfer bancar, pentru serviciile achizitionate, in acest caz toate spetele bancare vor revenii partii care initiaza plata, respectiv calatorului.
- 6.1. Calatorul este obligat sa comunice Agentiei, in termen de 3 zile calendaristice de la primirea instiintarii prevazute la cap. III pct. 1, hotararea sa de a opta pentru:
  - a) rezilierea contractului fara plata penalitatilor sau
  - b) acceptarea noilor conditii ale contractului.
- 6.2. In cazul in care Agentia anuleaza calatoria turistica, inaintea datei de plecare, in conditiile prevazute de art. 15 din O.G. nr. 107/1999, calatorul are dreptul:
  - a) sa accepte la acelasi pret un alt pachet de servicii turistice de calitate echivalenta sau superioara, propus de Agentie;
  - b) sa accepte un pachet de servicii turistice de calitate inferioara, propus de Agentie, cu rambursarea imediata a diferentei de pret;
  - c) sa i se ramburseze imediat toate sumele achitate, in cazul in care nu exista penalitati
- 6.3. In toate cazurile mentionate calatorul are dreptul sa solicite Agentiei cv avansului/sumei achitate sau o despagubire pentru neindeplinirea prevederilor contractului initial, cu exceptia cazurilor in care:
  - a) anularea s-a facut datorita nerealizarii numarului minim de persoane mentionat in contract, iar Agentia a informat in scris calatorul cu cel putin 15 zile calendaristice premergatoare datei plecarii;
  - b) anularea s-a datorat unui caz de forta majora (circumstante imprevizibile, independente de vointa celui care le invoca si ale caror consecinte nu au putut fi evitate in ciuda oricaror eforturi depuse, in aceasta nefiind incluse suprarezervarile, caz in care responsabilitatea revine companiei aeriene);
  - c) anularea s-a facut din vina calatorului.
- 6.4. Calatorul are obligatia de a contacta Agentia cu 24 ore inainte de plecare pentru reconfirmarea detaliilor de imbarcare (orar de zbor, loc imbarcare, etc.)
7. Calatorul are dreptul sa rezilieze in orice moment, in tot sau in parte, contractul, iar in cazul in care rezilierea ii este imputabila, este obligat sa despagubeasca Agentia pentru prejudiciul creat acesteia, cu exceptia cazurilor de forta majora definite conform legii. Daca calatorul solicita schimbarea hotelului, structurii camerelor sau a oricarora dintre servicii, aceasta echivaleaza cu rezilierea contractului, cu aplicarea penalitatilor legale la momentul respectiv, si incheierea unui nou contract.
8. Calatorul este obligat sa achite la receptia unitatii hoteliere taxa de statiune, taxa de salubritate, precum si alte taxe locale, fara a putea pretinde despagubiri sau returnarea sumelor de la Agentie.
9. Calatorul este obligat sa prezinte la receptia unitatii hoteliere actele sale de identitate, precum si documentul de calatorie eliberat (voucher, bilet de odihna si/sau de tratament), in vederea acordarii serviciilor turistice. Clasificarea unitatilor de cazare si a mijloacelor de transport sunt cele oficiale pentru fiecare tara in parte, calatorul ia act si este de acord cu aceasta.
10. Daca pentru efectuarea calatoriei este necesara indeplinirea de catre calator a unor formalitati suplimentare (de ex. calatoria impreuna cu minori, situatia in care numele calatorului este schimbat ca urmare a casatoriei/desfacerii ei etc), acesta va indeplini toate cerintele legale. Pentru o informare optima, agentia recomanda consultarea site-ului [www.politiadefrontiera.ro](http://www.politiadefrontiera.ro). De asemenea, in cazul calatoriei in anumite destinatii care necesita obtinerea unei vize, agentia recomanda consultarea site-ului: <http://www.mae.ro/node/1422>, pentru informatii complete privind regimul vizelor. In cazul in care turistul nu isi respecta obligatia de a se informa cu privire la conditiile de calatorie (de ex. necesitatea obtinerii vizei sau necesitatea de a avea pasaport sau/si carte de identitate sau orice alte documente suplimentare - enumerarea fiind exemplificativa), agentia este exonerata de orice raspundere in cazul imposibilitatii efectuării calatoriei.
11. In cazul in care o singura persoana angajeaza servicii pentru un numar mai mare de calatorii, conditiile contractului se extind in mod automat asupra intregului grup pentru care s-au achitat serviciile.
12. Agentia a informat complet calatorii cu privire la conditiile generale de calatorie, conform ofertei. Prin semnarea acestui contract, calatorii isi exprima acordul si luarea la cunostinta cu privire la conditiile generale de calatorie conform ofertei achizitionate.

#### **V. Renuntari, penalizari, despagubiri**

- 1.1 În cazul în care calatorul renunță din vina sa la pachetul de servicii turistice care face obiectul prezentului contract, datorează Agenției penalizări din contravaloarea totala a sejurului după cum urmează:
  - Penalizare 30% cu mai mult de 30 zile inainte de plecare
  - Penalizare 100% între 0-30 zile inainte de plecare.
- 1.2. Pentru ofertele de tip Early Booking, penalizările sunt de:
  - a) Penalizare 30%, începând cu data rezervării până la data cand expira oferta Early Booking;

- b) Penalizare 100% dupa data limită de Early Booking. Oferta nu permite modificari de nume sau perioada;
- 1.3 Penalizare de 100% daca anularea se face din urmatoarele motive:
- nu se prezinta la program;
  - intr-un interval mai mic de 16 zile calendaristice inainte de data plecarii (ori in ziua plecarii);
  - in cazul in care calatorul nu este lasat sa treaca una din frontierele de pe traseul excursiei, din motive care sunt legate exclusiv de persoana sa sau din motive care nu pot fi imputate agentiei;
  - in cazul in care calatorul nu respecta conditiile generale ale agentiei, prezinta acte incomplete sau false, nu are pasaport/documente de calatorie valabile sau nu achita integral excursia in termenele stipulate;
2. In cazul in care calatorul care a contractat un pachet servicii turistice cu agentia si a achitat un avans nu se prezinta in termenul specificat pentru a achita ratele aferente sau restul de plata, contractul se considera reziliat iar agentia are dreptul de a anula rezervarile efectuate in beneficiul calatorului, cu retinerea integrala a sumelor platite de catre calator pana la acea data.
3. Pentru biletele de odihna si/sau de tratament cumparate prin organizatii sindicale, Agentia va face restituirii numai in baza cererilor de renuntare contrasemnate si stampilate de reprezentantul organizatiei sindicale.
4. In cazul in care o ambasada refuza sa acorde viza de intrare pentru efectuarea pachetului de servicii, calatorului i se vor retine toate taxele achitate de Agentie prestatorilor directi, precum si cheltuielile de operare proprii acesteia.
5. In cazul in care calatorul care a intrat pe teritoriul statului in care se realizeaza pachetul de servicii turistice refuza sa se mai intoarca in Romania si autoritatile din tara respectiva fac cheltuieli de orice natura cu acesta, calatorul respectiv are obligatia de a suporta toate aceste cheltuieli.
6. Penalizarile echivalente cu pretul contractului se aplica si in cazul in care calatorului nu ajunge la timp la aeroport sau la locul de plecare, daca nu poate pleca in calatorie pentru ca nu are actele in regula sau daca este intors de la granita de catre politia de frontiera.
7. Calatorul trebuie sa depuna in scris cererea de renuntare la pachetul de servicii turistice, cu numar de inregistrare la Agentia la care a achitat serviciile. In caz contrar, cererea de renuntare nu este luata in considerare.
8. Agentia va acorda despagubiri in functie de gradul de nerespectare a obligatiilor din contract. In cazul in care Agentia organizeaza serviciile cuprinse in contract (organizator) daunele materiale ce pot fi primite de catre calator pot fi maxim de doua ori pretul pachetului de servicii turistice in scris in contract, calatorul avand obligatia sa faca dovada prejudiciului material suferit.
9. In cazul programelor speciale pentru turism intern/extern in care se acorda reduceri semnificative fata de oferta standard: „inscrieri timpurii”, „early booking”, „litoralul pentru toti”, „senior voyage” etc., nu se accepta modificari de orice fel (de nume, perioada, tip camera, servicii, etc.), anulari, renuntari pentru rezervarile efectuate indiferent de motive(boala, probleme familiale, etc.) acestea fiind supuse regulilor speciale mentionate pentru fiecare program in parte si pentru care penalizarea este de 100% indiferent de momentul in care s-a solicitat anularea/modificarea cererii initiale.
10. In cazul in care plata pentru serviciile de calatorie interne a fost facuta cu, sau si cu vouchere de vacanta, penalizarea se va deduce in primul rând din valoarea voucherelor de vacanta. Daca penalizarea este mai mare decât valoarea voucherelor de vacanta, diferenta care depaseste valoarea voucherelor de vacanta se va retine din valoarea achitata prin alte instrumente de plata. In cazul in care valoarea voucherelor de vacanta este mai mare decât valoarea penalizarii, diferenta nu se restituie nici in vouchere si nici in numerar in cazul in care calatorul nu doreste un alt serviciu turistic. In situatia in care calatorul isi manifesta dorinta de a achizitiona un alt serviciu turistic, pentru o perioada ulterioara, atunci diferenta dintre valoarea voucherelor si valoarea penalizarii se va utiliza pentru acest nou serviciu.
11. Organizatorul/Intermediarul este exonerat de orice raspundere in cazul in care dupa inceperea calatoriei, serviciul de granicieri/politia de frontiera sau alta autoritate competenta refuza sa acorde calatorului dreptul de iesire/tranzit/intrare pe teritoriul unui stat, necesar pentru efectuarea serviciilor de calatorie. Calatorului i se va retine in aceasta situatie contravaloarea totala a pachetului de servicii de calatorie.
12. Organizatorul/Intermediarul nu raspunde in situatii de greva, conflicte politice si de razboi, catastrofe, de pericol public, atac terorist, embargou international, situatii de urgenta, precum si in cazul in care companiile aeriene stabilesc limite de raspundere. Toate aceste situatii care nu sunt imputabile nici unei parti se considera situatii de forta majora si exonereaza de raspundere Organizatorul/Intermediarul.
13. Pentru a evita eventuale situatii de confuzii sau neintelegeri, calatorii au obligatia ca la inscriere sa citeasca Conditii Generale de Participare la programul turistic.

#### VI. Reclamații

1. În cazul în care calatorul 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 (conducerei 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, calatorul va depune la sediul Agenției o reclamație în scris, în termen de maximum 5 zile calendaristice de la încheierea călătoriei, Agenția urmând ca, în termen de 30 zile calendaristice, să comunice calatorului despăgubirile care i se cuvin. Agentia isi rezerva dreptul de a nu lua in considerare reclamatii facute la finalul excursiei sau la intoarcerea in tara daca acestea nu au fost adresate in scris la data producerii evenimentului catre prestatorul care a furnizat serviciile.

**VII. Asigurări** - Calatorul este asigurat pentru rambursarea cheltuielilor de repatriere și/sau a sumelor achitate de el în cazul insolvenței sau falimentului Agenției la Societatea de SOCIETATEA DE ASIGURARE – OMNIASIG INSURANCE GROUP S.A. str. Aleea Alecaștrău, nr. 51, sector 1, București, Polita Asigurare Seria I, Nr. 54807, eliberata la 21.01.2022, valabila pana la 25.01.2023  
Facultativ, calatorul 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.

**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 calatorul 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.

Agentia recomanda incheierea unei asigurari storno pentru a acoperi eventualele penalitati de anulare; calatorii se pot informa in agentii despre cazurile acoperite de asigurarea storno. Asigurarea se va incheia o data cu contractul si plata avansului pachetului turistic si este valabila de la data incheierii si pana in ziua plecarii.

Agentia,

Denumirea: SC CSA SUPPLIER SRL

Agent:

Reprezentant calator,

Numele:

**CSA TRAVEL**  
**Bacau, Str. Razboieni, Nr.11, Sc.A, Ap.4**  
**Mobil: 0740 270 959**  
**[office@csatravel.ro](mailto:office@csatravel.ro)**

S.C. CSA SUPPLIER SRL, CUI: 36533683, J4/1148/16.09.2016, Punct de lucru Str. Razboieni, Nr.11, Sc.A, AP S.R.L, Bacau,  
Licenta de Turism 1541/16.02.2021, Polita Asigurare Seria I, Nr. 54807 eliberata la 26.01.2022, valabila pana la 25.01.2023, BANCA TRANSILVANIA  
RO69BTRLRONCRT0431933401 - RON, Tel. **0740 270 959**,  
E-mail: **[office@csatravel.ro](mailto:office@csatravel.ro)**