

**CONTRACT - CADRU**  
**de comercializare a pachetelor de servicii turistice**  
Nr.....din data de.....

**Prezentul Bon de Comanda / Contract de comercializare a pachetului de servicii turistice se incheie intre:**

Societatea Comerciala ENKI BUSINESS S.R.L, agentia de turism Free Spirit Travel, cu sediul social in Bucuresti, Str. Caraiman, nr 59 si punct de lucru in Str. Ghiocei nr. 2, sector 2, telefon 021/6426452, cod unic de inregistrare RO 23481965, titulara a licentei de turism nr. 4913 reprezentata prin Oana Pricop, in calitate de administrator, denumita in continuare Agentia,

**si turistul/reprezentantul turistului,**

.....avand CNP ....., cu domiciliul in....., judetul .....se legitimeaza cu ..... nr..... eliberat la data de ..... de .....au convenit la incheierea prezentului contract.

**I. Obiectul contractului**

Il constituie vanzarea de catre Agentie a pachetului de servicii turistice in scris in voucher, bilet de odihna – tratament, bilet de excursie, anexat la prezentul contract si eliberarea documentelor de plata si a celor de calatorie.

**II. Incheierea contractului**

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

- a) in momentul semnarii lui de catre turist sau prin acceptarea pachetelor de servicii turistice inclusiv in cazul celor achizitionate la distanta prin mijloace electronice;
- b) in momentul in care serviciile solicitate de catre client prin bonul de comanda, au fost confirmate de catre agentie in cel mult 60 de zile calendaristice de la data intocmirii bonului de comanda. Este responsabilitatea agentiei de turism de a informa turistul prin orice mijloace (telefon, mail, etc.) daca rezervarea pe care a solicitat-o s-a confirmat. Pentru procesarea unei rezervari de servicii, agentia poate solicita un avans de pana la 50 % din pretul pachetului sau plata integrala a contravalorii pachetului, in functie de data la care turistul solicita serviciile.
- c) in momentul eliberarii documentelor de calatorie (voucher, bilet de odihna si/sau tratament, bilet de excursie, etc.), inclusiv in format electronic, in cazul in care pachetele de servicii turistice fac parte din oferta standard a agentiei de turism sau exista deja confirmarea de rezervare din partea altor prestatori.

2.2. In cazul in care prezentul contract este pus integral la dispozitia turistului sub forma de catalog, pliant, alte inscrieri, site-ul agentiei sau alte mijloace de comunicare electronica (e-mail, fax, etc), obligatia de informare a turistului este considerata indeplinita prin inscrierea acestei informatii in oricare dintre documentele de calatorie sau documentele fiscale furnizate de agentie, nefiind necesara incheierea in forma scrisa a contractului cadru de comercializare a pachetelor de servicii turistice, respectiv daca prezentul contract prezentat turistului in 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. Informatiile si fotografiile prezentate in cataloagele, ofertele speciale, site-urile, materialele publicitare prezinta si ilustreaza stilul hotelului, caracteristicile generale ale camerelor, imaginile fiind orientative. Camera primita de turist poate sa nu corespunda in toate cazurile cu fotografia din cataloage, oferte speciale, site-uri, materiale publicitare.

3.3. Contractul inceteaza de drept odata cu finalizarea prestarii efective a pachetului de servicii turistice in scris in documentele de calatorie.

**III. Pretul**

3.1. Pretul contractului este de ..... si cuprinde costul serviciilor turistice efective, comisionul Agentiei si T.V.A (in cota legala la data efecturarii platii).

3.2. Daca pretul nu este specificat in prezentul contract, atunci acesta este specificat in bonul de comanda (daca exista), alte documente de calatorie, alte inscrieri puse la dispozitie turistului si/sau pe factura.

AVANS : \_\_\_\_\_;

DATA SCANDENTA A PLATII: .....

*Discover the Planet! Rediscover Yourself!*

Str. Ghiocei nr. 2, sector 2, București  
rezervari@free-spirit.ro / tel. 0728 001 111

[www.free-spirit.ro](http://www.free-spirit.ro)

PROGRAM ANEXA: .....

ASIGURAREA MEDICALA (COMPANIA DE ASIGURARI): .....DE LA: ..... PANA LA: .....

ALTE SERVICII (VIZITE, EXCURSII OPTIONALE):.....

CERERI SPECIALE: .....

Accept serviciile confirmate de Free Spirit Travel, turist (nume si semnatura): .....

Servicii	Valoare
<b>TOTAL</b>	

#### IV. Termene si modalitati de plata

4.1. Plata obligatiilor izvorand din Contract se va efectua de Turist catre Agentie prin transfer bancar in contul indicat de aceasta in factura fiscala sau factura proforma, dupa caz. Transformarea obligatiilor de plata din valuta in ron, aferente platilor serviciilor turistice externe, se face la cursul de schimb valutar al bancii comerciale precizata pe facturile emise de catre Agentie. Plata se va face astfel:

-Avans ..... de achitat pana la .....

-Diferenta ..... de achitat pana la .....

#### V. Drepturile si obligatiile Agentiei

5.1. In cazul in care Agentia este nevoita sa modifice una dintre prevederile esentiale ale contractului ( pretul pachetului turistic, serviciile incluse, hotelul, mijlocul de transport), are obligatia de a informa turistul cu cel putin 15 zile inainte de data inceperii calatoriei, cu exceptia cazurilor de la pct. 5.7. literele a), b), c), d), cand informarea se va face in timp util pentru a permite turistului sa decida inceperea calatoriei.

5.2. 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.

5.3. 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 aceeasi categorie ca cea rezervata initial, caz in care turistul nu va fi despagubit in nici un mod avand in vedere ca este vorba de acelasi tip de cabina ca si cel rezervat.

5.4. Agentia poate sa modifice pretul contractului, in sensul majorarii sau micșorarii, 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 valutar aferente pachetului de servicii turistice contractat.

5.5. In situatia in care are loc majorarea costurilor conform celor de mai sus, Turistul are obligatia de a achita respectivele diferente conform clauzelor prezentului contract.

5.6. 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 aceeasi calitate si cantitate;

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

5.7. Agentia este raspunzatoare pentru buna executare a obligatiilor asumate prin contract, cu exceptia si a 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 imprejurari pe care nici Agentia, nici prestatorii de servicii nu le puteau prevedea sau evita inclusiv dar fara a se limita la: modificarea companiei aeriene, de orar sau de itinerar, intarzieri in traficul mijloacelor de transport, defectarea mijlocului de transport, accident, blocaje, lucrari sau reparatii pe drumurile publice), neindeplinirea grupului minim urmare a unor renuntari de ultima ora sau a neobtinerii vizelor pentru toti participantii. Agentia nu este raspunzatoare pentru prejudiciile cauzate turistului ca urmare a intarzierilor curselor (inclusiv charter), a pierderii de bagaje si a altor imprejurari care revin exclusiv in sarcina transportatorului in temeiul actelor normative specifice.
- c) cand neindeplinirea obligatiilor se datoreaza unui tert care nu are legatura cu furnizarea serviciilor prevazute in contract, iar cauzele care au determinat neindeplinirea obligatiilor au un caracter imprevizibil si inevitabil.
- d) In situatia de supraz rezervare (overbooking) a unui hotel, determinata de activitatea hotelierilor, inainte sau dupa inceperea calatoriei, Agentia este obligata sa ofere o alta varianta de hotel in aceeasi zona sau intr-o zona cat mai apropiata, la aceeasi categorie sau de o categorie superioara fara sa modifice pretul. In cazul in care situatia de supraz rezervare (overbooking) este anuntata turistului sau reprezentantului acestuia, turistul are dreptul sa accepte varianta propusa sau poate anula calatoria fara penalizari, fara insa a avea dreptul de a solicita despagubiri suplimentare.
- e) nu s-a realizat numarul minim de persoane solicitat de Agentia organizatoare.

5.8. Agentia are obligatia sa furnizeze in scris turistului, in termen de cel putin 1 zi inainte de data plecarii, urmatoarele informatii:

- a) orarele, locurile escalelor si legaturile.
- b) denumirea, sediul/adresa, numerele de telefon si de fax ale reprezentantei locale a organizatorului si/sau a detailistului ori, in lipsa acesteia, un numar de apel de urgenta care sa ii permita contractarea organizatorului si/sau a detailistului;
- c) pentru calatoriile minorilor neinsotiti de parinti, informatii care sa permita parintilor stabilirea unui contact direct cu copilul sau cu responsabilul de la locul cazarii copilului.

5.9. Agentia nu raspunde pentru amanarile de orice fel determinate de indeplinirea formalitatilor solicitate de reprezentantele tarilor de destinatie sau tranzite, cum ar fi eliberarea vizelor cu intarziere, si nu datoreaza daune pentru eventualele prejudicii produse turistului de aceste intarzieri.

5.10. Toate unitatile de cazare, precum si mijloacele de transport sunt clasificate de catre Autoritatile Nationale de Turism ale tarilor de destinatie, conform procedurilor interne si normativelor locale, care difera de la o tara la alta si de la un tip de destinatie la altul.

5.11. Agentia nu se face vinovata de eventuala ineficienta totala sau partiala a asigurarilor contractate prin intermediul Agentiei, deoarece Agentia este doar intermediar intre turist si asigurator.

## **VI. Drepturile si obligatiile turistului.**

6.1. In cazul in care turistul nu poate sa participe la calatoria turistica, acesta poate sa ceseze 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 10 zile inaintea datei de plecare. In acest caz Agentia reziliaza contractul cu turistul care ceseaza contractul si incheie un alt contract cu noul turist. Pentru calatoriile individuale, in cazul in care mijlocul de transport este avionul, transferul poate fi efectuat numai daca exista posibilitatea transferarii locului de zbor. Turistul care cedeaza pachetul sau de servicii, precum si cesionarul sunt responsabili in mod solidar la plata pretului calatoriei si a eventualelor costuri suplimentare aparute cu ocazia acestei cedari.

6.2. Transferul (cesiunea contractului) se poate realiza in conditiile:

- a. anuntarii Agentiei in scris cu min. 10 de zile inaintea inceperii excursiei cu conditia existentei timpului necesar obtinerii vizei turistice;
- b. platii unor costuri suplimentare suportate de agentie, contravaloare taxe, penalizari, asigurari de sanatate, bilete de avion, cazare etc.;
- c. cesionarul sa indeplineasca toate conditiile indeplinite de cedent.

In acest caz intre turistul care nu poate participa la calatoria turistica contractata (cedentul), terta persoana (cesionarul) si agentia de turism (debitor cedat) urmeaza a se incheia un contract de cesiune cu privire la pachetul de servicii turistice contractate si cesionate. Responsabilitatea incheierii contractului de cesiune revine dupa caz fie cedentului, fie cesionarului,

*Discover the Planet! Rediscover Yourself!*

Str. Ghiociei nr. 2, sector 2, Bucuresti  
rezervari@free-spirit.ro / tel. 0728 001 111

[www.free-spirit.ro](http://www.free-spirit.ro)

si niciodata Agentiei de turism (debitorului cedat). Turistul care cedeaza pachetul sau de servicii, precum si cesionarul, sunt responsabili in mod solidar la plata pretului calatoriei si a eventualelor costuri suplimentare aparute cu ocazia acestei cedari.

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

6.4. 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 fara a putea solicita din partea Agentiei despagubiri.

6.5. Turistul este obligat sa comunice Agentiei, in termen de 5 zile calendaristice de la primirea instiintarii prevazute la cap. V pct. 5.1, hotararea sa de a opta pentru:

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

In situatia in care Turistul nu isi exprima optiunea in termenul de mai sus, acesta intelege si este de acord ca pierde beneficiul alegerii, considerandu-se modificarea ca fiind acceptata.

6.6. In cazul in care turistul decide sa participe la calatoria asupra careia s-au operat modificari in conditiile cap. V pct. 5.1. se considera ca toate modificarile au fost acceptate si turistul nu poate solicita despagubiri ulterioare datorate modificarilor de acest tip.

6.7. In cazul in care turistul reziliaza contractul din cauze imputabile Agentiei sau Agentia anuleaza calatoria turistica inaintea datei de plecare, turistul are dreptul:

- a) sa accepte la acelasi pret un alt pachet de servicii turistice de calitate echivalenta sau superioara, propus de Agentie;
- b) sa accepte un pachet de servicii turistice de calitate inferioara, propus de Agentie, cu rambursarea imediata a diferentei de pret;
- c) sa i se ramburseze imediat toate sumele achitate in virtutea contractului.

6.8. in toate cazurile mentionate turistul are dreptul sa solicite Agentiei si o despagubire pentru neindeplinirea prevederilor contractului initial, cu exceptia cazurilor in care:

- a) anulara s-a facut datorita nerealizarii numarului minim de persoane mentionat, iar Agentia a informat in scris turistul cu cel putin 15 zile calendaristice premergatoare datei plecarii;
- b) anulara s-a datorat unui caz de forta majora (circumstante imprezibile, independente de vointa celui care le invoc si ale caror consecinte nu au putut fi evitate in ciuda oricaror eforturi depuse, in aceasta nefiind incluse suprarrezervarile, caz in care responsabilitatea revine companiei aeriene);
- c) anulara s-a facut din vina turistului;
- d) cand apar in tara de destinatie situatii politice, economice, militare etc care duc la imposibilitatea totala sau partiala de respectare a obligatiilor contractuale;
- e) cand prestatorul de servicii (hotelierul intern si/sau extern, societatea de transport, agentia partenera straina, agentia partenera din tara, un intermediar, agentia organizatoare etc) intra in stare de faliment/insolventa, ii este suspendata licenta, activitatea etc;
- f) cand prestatorul de servicii (hotelierul intern si/sau extern, societatea de transport, agentia partenera straina, agentia partenera din tara, un intermediar, agentia organizatoare etc) modifica unilateral conditiile initiale;
- g) cand Turistului nu ii este permis accesul in tara pentru care a fost achizitionat pachetul, indiferent care ar fi motivul invocat de autoritatile locale sau de tranzit;
- h) in oricare alte situatii care nu-i pot fi imputate Agentiei.

6.9. Turistul are dreptul sa rezilieze in orice moment, in tot sau in parte, contractul, iar in cazul in care rezilierea ii este imputabila, este obligat sa despagubeasca Agentia pentru prejudiciul creat acesteia, cu exceptia cazurilor de forta majora definite conform legii.

6.10. In cazul in care turistul alege sa se mute la un alt hotel decat cel contractat initial si achitat, responsabilitatea financiara a renuntarii ii apartine. Agentia va rezolva cerintele turistului in limita posibilitatilor, eventualele diferente de pret urmand a fi suportate de catre turist.

6.11. Plata pentru schimbarea de nume se refera intotdeauna la o singura persoana, plata pentru schimbarea hotelului, a termenului sau a localitatii este calculat o singura data pe cererea de participare.

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

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

6.14. Turistul are obligatia sa verifice documentele de calatorie (bilete, asigurari, etc) precum si alte documente eliberate de agentie. Orice fel de reclamatii, sesizari etc facute de Turist dupa momentul preluarii documentelor de calatorie nu mai pot fi facute, acesta suportand toate costurile pentru refacerea documentelor.

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

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

6.18. Daca pentru efectuarea calatoriei este necesara indeplinirea de catre turist a unor formalitati suplimentare (de ex. calatoria impreuna cu minori, situatia in care numele turistului este schimbat ca urmare a casatoriei/desfacerii ei, etc.), acesta are obligatia de a indeplini toate cerintele legale. Pentru o informare optima, Agentia recomanda si consultarea site-ului [www.politiadefrontiera.ro](http://www.politiadefrontiera.ro). In cazul in care turistul nu isi respecta obligatia de a se informa cu privire la conditiile de calatorie (de ex. necesitatea obtinerii vizei, 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.

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

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

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

## **VII. Renuntari, penalizari, despagubiri**

7.1. In cazul in care turistul renunta din vina sa la pachetul de servicii turistice care face obiectul prezentului contract, el datoreaza Agentiei penalizari dupa cum urmeaza:

- a) 30 % din pretul pachetului de servicii, daca renuntarea se face cu mai mult de 30 de zile calendaristice inainte de data plecarii;
- b) 50 % din pretul pachetului de servicii, daca renuntarea se face in intervalul 21 – 30 de zile calendaristice inainte de data plecarii;
- c) 100 % din pretul pachetului de servicii, daca renuntarea se face in intervalul 20 – 0 zile calendaristice inainte de data plecarii; Pentru unele pachete turistice se pot aplica alte penalizari de anulare, in functie de conditiile impuse de furnizorii de servicii, sau in unele situatii (evenimente speciale, sarbatori, oferte early booking ) serviciile contractate nu se mai pot

anula. In cazul in care conditiile de anulare impuse de furnizorii de servicii sunt altele decat cele mai sus mentionate, acestea vor fi trecute in oferta acceptata de catre turist.

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

7.3. In cazul in care turistul care a contractat un pachet de servicii turistice cu Agentia si a achitat un avans nu se prezinta in termenul specificat in bonul de comanda sau in termenul comunicat in scris, pentru a achita ratele aferente sau restul de plata, contractul se considera reziliat de drept, iar Agentia are dreptul de a anula rezervarile efectuate in beneficiul turistului cu retinerea penalizarilor prevazute la art. 7.1. din prezentul contract.

7.4. In cazul in care o ambasada refuza sa acorde viza de intrare pentru efectuarea pachetului de servicii, turistului i se vor retine toate taxele achitate de Agentie prestatorilor directi, precum si cheltuielile de operare proprii acesteia.

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

7.6. Penalizarile echivalente cu pretul contractului se aplica si in cazul in care turistul nu ajunge la timp la aeroport sau la locul de plecare/destinatia, daca nu poate pleca in calatorie pentru ca documentele personale necesare in vederea efectuarii calatoriei nu sunt conforme normelor legale sau este in imposibilitatea de a parasii teritoriului tarii, din alte motive ce tin de persoana acestuia.

7.7. Turistul trebuie sa depuna in scris cererea de renuntare la pachetul de servicii turistice, cu numar de inregistrare la Agentia la care a achitat serviciile. in caz contrar, cererea de renuntare nu este luata in considerare.

7.8. Agentia va acorda despagubiri in functie de gradul de nerespectare a obligatiilor din contract.

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

## **VIII. Reclamatii**

8.1. In cazul in care turistul este nemulțumit de serviciile turistice primite, acesta are obligatia de a intocmi o sesizare in scris, clar si explicit, cu privire la deficientele constatate la fata locului, legate de realizarea pachetului de servicii turistice contractat, ce se va transmite prompt atat Agentiei, cat si prestatorului de servicii turistice (conducerii hotelului, restaurantului). Termenele stabilite in prezentul contract se aplica in mod corespunzator.

8.2. Atat Agentia, cat si prestatorul de servicii turistice vor actiona imediat pentru solutionarea sesizarii, intr-un termen de 8 ore, in zilele lucratoare. in cazul in care sesizarea nu este solutionata sau este solutionata partial, turistul va depune la sediul Agentiei o reclamatie in scris, in termen de maximum 5 zile calendaristice de la incheierea calatoriei, Agentia urmand ca, in termen de 30 zile calendaristice, sa comunice turistului despagubirile care i se cuvin. Turistul intelege si este de acord ca termenul mentionat mai sus este unul de decadere.

8.3. Turistul intelege si este de acord ca pentru excursiile optionale sau alte servicii contractate in afara pachetului oferit de Agentie (contractat de turist la fata locului), in caz de nemulțumire, acesta se va adresa cu sesizare/reclamatie direct furnizorului aceluia serviciu/excursii etc., Agentia fiind exonerata de orice raspundere.

8.4. Instiintarile expediate prin scrisoare recomandata se considera a fi primite de destinatar la livrare. Instiintarile primite prin fax sau posta electronica sunt considerate a fi fost primite de destinatar odata cu confirmarea de primire. Toate notificările, instiintarile sau orice alte comunicari adresate Agentiei se vor face la adresa:

Bucuresti, Str. Ghiocei nr.2, sector 2; e-mail: [rezervari@free-spirit.ro](mailto:rezervari@free-spirit.ro)

*Discover the Planet! Rediscover Yourself!*

Str. Ghiocei nr. 2, sector 2, București  
rezervari@free-spirit.ro / tel. 0728 001 111

[www.free-spirit.ro](http://www.free-spirit.ro)

## IX. Asigurari

9.1. Turistul este asigurat pentru rambursarea cheltuielilor de repatriere si/sau a sumelor achitate de el in cazul insolvabilitatii sau falimentului agentiei de turism de catre Societatea Omniasig-Vienna Insurance Group, din localitatea Bucuresti , str. Tunari, nr. 44, sector 2, telefon 021-2107781 fax 021-2102745 pe baza politei seria I nr 51728.

9.2 Facultativ, turistul are posibilitatea incheierii unui contract de asigurare, care sa acopere taxele de transfer sau a unui contract de asistenta care sa acopere taxele de repatriere in caz de accidente, de boala sau deces, a unui contract de asigurare pentru bagaje, a unui contract de asigurare pentru servicii medicale la destinatie ori a unei asigurari storno sau altor tipuri de asigurari de calatorie. Agentia recomanda incheierea unei asigurari storno pentru acoperirea eventualelor penalitati de anulare. Turistul se poate informa in agentii despre cazurile acoperite de asigurarea storno, aceasta putand fi incheiata in agentia de turism de unde acesta a achizitionat pachetul de servicii turistice.

## X. Documentele contractului se constituie ca anexa la acesta si sunt urmatoarele:

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

## XI. Prelucrarea datelor cu caracter personal

11.1. Turistul este de acord si consimte in mod expres si neechivoc cu privire la prelucrarea datelor sale cu caracter personal de catre Agentie, in calitate de operator de date cu caracter personal, conform prezentului contract. In scopul executarii Contractului, datele cu caracter personal inseamna: numele, prenumele, data nasterii, sexul, varsta, starea civila, adresa (domiciliu/resedinta), adresa de e-mail, numar de telefon si fax, codul numeric personal, seria si numarul cartii de identitate/pasaportului, date de contact in caz de urgenta, imagini foto, date privind starea de sanatate a sa si/sau a membrilor familiei Turistului, alte date cu caracter personal ce au fost aduse la cunostinta agentiei, in mod voluntar de catre turist.

11.2. Datele cu caracter personal pot fi prelucrate in urmatoarele scopuri: in scopul executarii contractului, in scop de marketing, in scop legal.

11.3. Turistul, confirma si consimte ca Agentia poate divulga si transfera Datele sale cu caracter personal furnizorilor de servicii ai Agentiei, partenerilor contractuali ai Agentiei, autoritatilor de stat, si sau altor institutii publice sau terti in conformitate cu Legislatia privind Protectia Datelor, in vederea executarii obligatiilor contractuale sau legale ce ii revin.

11.4. Agentia va prelucra Datele cu caracter personal ale Turistului pe intreaga perioada de timp necesara atingerii scopurilor menționate mai sus și chiar ulterior acestei perioade, astfel cum este prevazut in Politica de Protectie a datelor cu caracter personal a Agentiei, disponibila pe site-ul Agentiei, cu privire la care Turistul confirma ca a avut acces, a fost informat si consimte asupra termenilor acesteia.

11.5. Turistul declara si garanteaza Agentiei faptul ca prin intermediul Politicii de Protectie a datelor cu caracter personal, la care s-a facut referire mai sus, a fost informat in mod corespunzator la data semnarii prezentului Contract cu privire la toate aspectele legate de prelucrarea Datelor cu caracter personal, inclusiv:

- a) scopul/scopurile pentru care Datele cu caracter personal sunt prelucrate;
- b) identitatea operatorului, respectiv a Agentiei;
- c) identitatea responsabilului cu protectia datelor (DPO);
- d) destinarii sau categoriile de destinatari ai Datelor cu caracter personal;
- e) existenta drepturilor prevazute de legislatia aplicabila in domeniul datelor cu caracter personal, respectiv dreptul de acces gratuit la date, dreptul la informare, dreptul de interventie asupra datelor, dreptul de opozitie la prelucrarea Datelor cu caracter personal si de a solicita stergerea acestora, precum si dreptul de a solicita si a obtine retragerea, anulara sau reevaluarea oricarei decizii luate in privinta sa, care produce efecte juridice si care se bazeaza exclusiv pe prelucrarea automata, precum si dreptul de a se adresa unei autoritati de supraveghere sau unei instante.

## XII. Dispozitii finale

12.1. Eventualele litigii survenite intre parti pe parcursul derularii prezentului contract se vor solutiona pe cale amiabila. In caz de nerezolvare amiabila a litigiilor, acestea vor fi solutionate conform prevederilor legale in vigoare, de catre instantele de la sediul Agentiei.

12.2. Daca o prevedere a acestui contract nu este aplicabila juridic sau economic, nu se aduce atingere celorlalte dispozitii. Intr-un asemenea caz partile se vor intelege asupra unei solutii care sa corespunda cel mai bine sensului si scopului acestui contract.

12.3. Avand in vedere prevederile art. 1202 si art.1203 din Codul Civil partile declara ca toate clauzele prezentului contract au facut obiectul negocierii directe, fiind intelese ca atare si acceptate de parti, semnarea prezentului contract fiind rezultatul vointei partilor si al acestei negocieri. Partile declara si accepta faptul ca prezentul contract nu contine clauze neuzuale, acestea fiind rezultatul vointei partilor si negocierilor purtate intre parti.

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

12.5. Comercializarea pachetelor de servicii turistice se va face in conformitate cu prevederile prezentului contract si cu respectarea prevederilor Ordonantei Guvernului nr. 107/110 privind activitatea de comercializare a pachetelor de servicii turistice.

12.6. Turistul declara ca Agentia de turism l-a informat complet cu privire la conditiile de comercializare a pachetelor de servicii turistice in conformitate cu prevederile Ordonantei Guvernului nr. 107/1999. Prin semnarea acestui contract, sau prin acceptarea pachetelor de servicii turistice inclusiv in cazul celor achizitionate la distanta prin mijloace electronice, turistul isi exprima acordul si luarea la cunostinta cu privire la conditiile generale de comercializare a pachetelor de servicii turistice, in conformitate cu oferta Agentiei de turism.

**Agentia**  
**S.C. ENKI BUSINESS S.R.L.**

**Turistul**

---

(via e-mail sau sub forma tiparita,  
am primit un exemplar al  
programului turistic care reprezinta  
obiectul prezentului contract)

Reprezentant legal,  
Oana Pricop

*Discover the Planet! Rediscover Yourself!*

Str. Ghiocei nr. 2, sector 2, București  
rezervari@free-spirit.ro / tel. 0728 001 111

[www.free-spirit.ro](http://www.free-spirit.ro)