

SIMPA TRANS

Partile contractante

Societatea Comerciala SIMPA TRANS SRL, cu sediul in MANGALIA, str Henny Ignatie, nr. 11, cod 905500, numar de inregistrare la registrul comertului J13 /564/1999, cod de inregistrare fiscala 11393363, cont bancar LEI RO15BTRL01401202702747XX/EURO RO47BTRLEURCRT0070274702 deschis la Banca Transilvania titulara a Licentei de turism nr. 2766/10.04.2023, pentru Agentia de Turism SIMPA TRANS cu sediul in mun. Mangalia, str Henny Ignatie, nr. 11, cod 905500, tel 0743 333 555, e-mail office@simpatrans.ro.

si turistul/reprezentantul turistului,

NUME, PRENUME/DENUMIRE	
ADRESA	
CNP/CUI	
Serie/nr CI	
DATE CONTACT	

I. Obiectul contractului

1.1. Obiectul contractului îl constituie vanzarea de catre Agentie a pachetului de servicii turistice in scris în bon de comandă, voucher, bilet de odihna, tratament, bilet de excursie, alt in scris anexat prezentului contract si eliberarea documentelor de plata si calatorie.

II. Încheierea contractului

2.1. Contractul se încheie, după caz, în oricare din următoarele situatii:

1. în momentul semnării lui de către turist sau prin acceptarea condițiilor contractuale de servicii turistice, inclusiv în cazul celor achiziționate la distanță prin mijloace electronice;
2. în momentul în care turistul primește confirmarea scrisă a rezervării de la Agentie, în cel mult 60 de zile calendaristice de la data întocmirii bonului de comandă. Este responsabilitatea agentiei de turism de a informa turistul 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, Agentia poate solicita un avans stabilit procentual din pretul pachetului, conform bonului de comandă, sau plata integrală a contravalorii pachetului, în funcție de data la care turistul 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, turistul care decide să renunțe la călătoria turistică datorează Agentiei penalități conform cap. VI.
2. În cazul în care conținutul bonului de comandă diferă de conținutul confirmării călătoriei turistice primite în scris de la Agentie sau dacă această confirmare nu s-a făcut în termenul de 60 de zile calendaristice de la data semnării bonului de comandă, turistul poate considera că voiajul nu a fost rezervat și are dreptul la rambursarea imediată a tuturor sumelor deja plătite;
13. 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 agentiei de turism sau există deja confirmarea de rezervare din partea altor prestatori.
- 2.1. În cazul în care prezentul contract este pus integral la dispoziția turistului sub formă de catalog, pliant, alte înscrisuri, site-ul Agentiei sau alte mijloace de comunicare electronică (e-mail, fax etc.), obligația de informare a turistului este considerată îndeplinită prin înscrisura acestei informații în oricare dintre documentele de călătorie sau documentele fiscale furnizate de Agentie, nefiind necesară încheierea în formă scrisă a contractului de comercializare a pachetelor de servicii turistice, respectiv dacă prezentul contract prezentat turistului 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.
- 2.2. Contractul încetează de drept odată cu finalizarea prestării efective a pachetului de servicii turistice înscris în documentele de călătorie.

Pretul contractului si modalități de plată

- 3.1. Pretul contractului este specificat în bonul de comandă (dacă există), alte documente de călătorie, cataloage, pliante, alte înscrisuri puse la dispoziție turistului, site-ul Agentiei, alte mijloace de comunicare electronică și/sau pe factură.
- 3.2. Modalități de plată:
- 3.2.1. La încheierea contractului se percepe un avans de:

Plata	Suma	Data platii
Avans		

din pretul stabilit sau, după caz, plata integrală a contravalorii pachetului de servicii turistice.

3.2.2. În cazul în care la încheierea contractului s-a perceput un avans, plata finală se va face astfel:

AGENTIA SIMPA TRANS

TURISTUL (nume, prenume, semnatura)

- a) pentru serviciile turistice care necesită confirmare din partea prestatorilor, conform termenelor de plată comunicate de Agentie în scris prin bonul de comandă sau alte mijloace de comunicare;
- b) pentru serviciile turistice care nu necesită confirmare din partea prestatorilor, după cum urmează:

Plata	Suma	Data plății
Restul de plata		

Plata serviciilor turistice externe aferente contractului se poate efectua într-o singură monedă, în valuta specificată în contract sau în RON la cursul de referință al BNR din ziua emiterii facturii.

În situația în care turistul sau reprezentantul turistului nu achită contravaloarea pachetului conform termenelor din contract, agentia are dreptul să anuleze rezervarea pachetului de servicii, fără a avea obligația returnării contravalorii sumelor achitate până în acel moment. În caz de neplată a pretului la termenele stabilite, dacă nu alege să anuleze rezervarea pachetului de servicii, Agentia are dreptul la penalități de întârziere în cuantum de 0,5% din valoarea scadentă și neachitată la termen, aplicate pentru fiecare zi de întârziere până la data plății integrale a debitului și penalităților deja cumulate, valoarea penalităților putând depăși valoarea debitului.

IV. Drepturile și obligațiile Agentiei

4.1. Agentia se obligă să furnizeze turistului un bon de comandă, numai în situația solicitării unor pachete de servicii turistice care nu fac parte din oferta proprie/standard a agentiei de turism și care necesită confirmarea rezervării din partea altor prestatori. În cazul solicitării unor pachete de servicii turistice care se regăsesc în oferta proprie a agentiei de turism sau în cazul în care există deja confirmare asupra rezervării din partea altor prestatori, Agentia poate furniza turistului un bon de comandă, dacă consideră necesar.

4.2. În cazul modificării uneia dintre prevederile esențiale ale contractului, cum ar fi: serviciile incluse în pachet, datele de călătorie, modificarea categoriei unității de cazare, Agentia are obligația de a informa turistul cu cel puțin 15 zile înainte de data începerii călătoriei. În cazurile prevăzute la pct. 4.7 lit. b) și c), informarea se va face în timp util pentru a permite turistului să decidă începerea călătoriei.

4.3. În cazul achiziționării unui pachet de servicii turistice având în componentă și asigurarea transportului pe cale aeriană, transportatorul aerian, fără a cere acordul agentiei de turism care derulează programul turistic, are dreptul de a modifica orele de zbor. Prin urmare, Agentia nu este răspunzătoare pentru decolarea/aterizarea avioanelor la o altă oră decât cea înscrisă în programul turistic. Pentru aceste întârzieri, compania aeriană este obligată să asiste turistii conform Regulamentului (CE) nr. 261/2004 al Parlamentului European și al Consiliului din 11 februarie 2004 de stabilire a unor norme comune în materie de compensare și de asistență a pasagerilor în eventualitatea refuzului la îmbarcare și anulării sau întârzierii prelungite a zborurilor și de abrogare a Regulamentului (CEE) nr. 295/91, implementat prin Hotărârea Guvernului nr. 1.912/2006. Orice problemă privind operarea zborului și acțiunile adiacente acestuia intră în competența și responsabilitatea transportatorului, biletul de avion reprezentând contractul între pasager și transportator. În cazul acestor pachete de servicii turistice, ziua de plecare și ziua de sosire nu sunt considerate zile turistice, acestea fiind destinate transportului.

4.4. În situația achiziționării unui produs de tip croazieră, linia de croazieră poate modifica, din motive ce țin de siguranța navigării, numărul cabinei și locația acesteia pe punți (o punte inferioară, una superioară, mai spre pupa sau spre prova etc.), doar cu o cabină de aceeași categorie ca cea rezervată inițial, caz în care turistul nu va fi despăgubit în niciun mod având în vedere că este vorba de același tip de cabină ca și cel rezervat.

4.5. Agentia poate modifica pretul contractului în sensul majorării sau micșorării, după caz, arătând totodată modul de calcul al majorărilor sau micșorărilor de pret ale contractului și numai dacă modificarea are loc ca urmare a variațiilor costurilor de transport, a redevențelor și a taxelor aferente serviciilor de aterizare, debarcare/imbarcare în porturi și aeroporturi, a taxelor de turist ori a cursurilor de schimb valutar aferente pachetului de servicii turistice contractat. Preturile stabilite în contract nu pot fi majorate, în niciun caz, în cursul celor 20 de zile calendaristice care preced data plecării.

4.6. În cazul în care, după începerea călătoriei turistice, o parte importantă din serviciile turistice prevăzute în contract nu este realizată sau Agentia constată că nu le va putea realiza, aceasta este obligată:

- a) să ofere turistului alternative corespunzătoare în vederea continuării călătoriei turistice fără majorarea pretului, 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.

4.7. Agentia 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 Agentia, nici prestatorii de servicii nu le puteau prevedea sau evita, inclusiv, dar fără a se limita la: modificarea companiei aeriene, de orar sau de itinerar, întârzieri în traficul mijloacelor de transport, defectarea mijlocului de transport, accident, blocaje, lucrări sau reparații pe drumurile publice), neîndeplinirea grupului minim ca urmare a unor renunțări de ultimă oră sau a neobținerii vizelor pentru toți participanții. Agentia nu este răspunzătoare pentru prejudiciile cauzate turistului ca urmare a întârzierilor curselor (inclusiv charter), a pierderii de bagaje și a altor împrejurări care revin exclusiv în sarcina transportatorului în temeiul actelor normative specifice;
- c) când neîndeplinirea obligațiilor se datorează unui tert care nu are legătură cu furnizarea serviciilor prevăzute în contract, iar cauzele care au determinat neîndeplinirea obligațiilor au un caracter imprevizibil și inevitabil.

AGENTIA SIMPA TRANS

TURISTUL (nume, prenume, semnatura)

Agentia are obligatia sa furnizeze in scris turistului sau prin orice mijloace de comunicare electronice convenite in scris cu turistul (e-mail, fax, sms etc.), cu 15 zile inaintea plecării sau, in cazuri exceptionale, cu 3 zile, inainte de data plecării, următoarele informatii: orarele, locurile escalelor si legăturile, precum si, după caz, locul ce urmează sa fie ocupat de turist in fiecare dintre mijloacele de transport incluse;

denumirea, sediul/adresa, numerele de telefon si de fax, adresele de e-mail ale reprezentantei locale a organizatorului si/sau a detailistului ori, in lipsa acestora, un număr de apel de urgentă care sa ii permita contactarea organizatorului si/sau a detailistului;

pentru călătoriile minorilor neînsoțiti de părinti, informatii care sa permita părintilor stabilirea unui contact direct cu copilul sau cu responsabilul de la locul cazării copilului;

obligatiile turistului prevăzute la pct. 5.10, 5.11 si 5.13.

Agentia parte in contract este obligată sa acorde prompt asistentă turistului aflat in dificultate, in cazul situatiilor de forță majoră sau al unui eveniment pe care nici agentia de turism, nici furnizorul sau prestatorul de servicii, cu tot efortul depus, nu il puteau prevedea sau evita.

4.10. Autoritatile de frontiera isi rezerva dreptul de a refuza intrarea pe teritoriul unei anumite tari a oricarei persoane care nu prezinta suficienta credibilitate. Agentia de turism nu poate fi facuta raspunzatoare pentru astfel de situatii care nu pot fi depistate anterior datei plecării.

4.11. Pentru anumite facilitati din hotel sau din camera, hotelierul poate solicita taxe suplimentare (minibar /frigider, seif, aer conditionat, etc); in momentul sosirii la hotel solicitati receptionerului sa va informeze cu exactitate asupra lor.

V. Drepturile si obligatiile turistului

In cazul in care turistul nu poate sa participe la călătoria turistică independent de motivele care stau la baza imposibilității de participare, 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 5 zile inaintea datei de plecare. In acest caz, intre turistul care nu poate participa la călătoria turistică contractată (cedentul), terta persoană (cesionarul) si agentia de turism (debitor cedat) urmează a se încheia un contract de cesiune cu privire la

pachetul de servicii turistice contractate si cesionate. Responsabilitatea încheierii contractului de cesiune revine, după caz, fie cedentului, fie cesionarului, si niciodată agentiei de turism (debitorului cedat). Turistul care cedează pachetul său de servicii, precum si cesionarul sunt responsabili in mod solidar la plata pretului călătoriei si a eventualelor costuri suplimentare apărute cu ocazia acestei cedări.

In cazul sejururilor de odihnă si/sau de tratament cu locul de desfășurare in România, turistul are obligatia sa respecte următorul program de acordare a serviciilor: cazarea se face, de regulă, la ora 18:00 a zilei de intrare si se termină, de regulă, la ora 12:00 a zilei de iesire înscrise pe documentele de călătorie (voucher, bilet de odihnă si/sau tratament, bilet de excursie etc.). Eventualele costuri suplimentare generate de neeliberarea spatiilor de cazare până cel târziu la orele specificate mai sus cad in sarcina exclusivă a turistului.

In cazul in care preturile stabilite in contract sunt majorate cu peste 8 %, indiferent de motivele majorării, turistul poate rezilia/denunta unilateral contractul fără nicio obligatie față de Agentie, acesta având dreptul la rambursarea imediată de către Agentie a sumelor plătite, inclusiv comisionul.

Turistul este obligat sa comunice Agentiei in termen de 5 zile calendaristice de la primirea înștiințării prevăzute la cap.

IV pct. 4.2 modificarea prevederilor esentiale ale contractului sau in timp util inainte de începerea călătoriei, iar in cazul in care se aplică clauzele pr evăzute in cap. IV pct. 4.7 lit. b) si c), hotărârea sa de a opta pentru:

a) rezilierea/denuntarea unilaterală a contractului fără plata penalităților; sau b) acceptarea noilor conditii ale contractului.

In cazul in care turistul decide sa participe la călătoria asupra căreia s-au operat modificări in conditiile cap. IV pct. 4.2 se consideră că toate modificările au fost acceptate si turistul nu poate solicita despăgubiri ulterioare datorate modificărilor de acest tip.

In cazul in care turistul reziliază/denuntă unilateral contractul in temeiul pct. 5.4 sau Agentia anulează călătoria turistică inaintea datei de plecare, turistul are dreptul:

sa accepte la acelasi pret un alt pachet de servicii turistice de calitate echivalentă sau superioară, propus de Agentie;

sa accepte un pachet de servicii turistice de calitate inferioară propus de Agentie, cu rambursarea imediată a diferentiei de pret, in sensul rambursării diferentiei de pret dintre cele două pachete turistice, la momentul încheierii noului contract de prestare de servicii;

sa i se ramburseze imediat toate sumele achitate in virtutea contractului.

In toate cazurile mentionate la pct. 5.6, turistul are dreptul sa solicite Agentiei si o despăgubire, al cărei cuantum poate fi stabilit prin acordul comun al părților sau in baza unei hotărâri a instantei de judecată, pentru neîndeplinirea prevederilor contractului initial, cu exceptia cazurilor in care:

anularea s-a făcut datorită nerealizării numărului minim de persoane mentionat in contract, iar Agentia a informat in scris turistul cu cel putin 15 zile calendaristice premergătoare datei plecării;

anularea s-a datorat unui caz de forță majoră (circumstante imprevizibile, independente de vointa celui care le invocă si ale căror consecinte nu au putut fi evitate in ciuda oricăror eforturi depuse, in aceasta nefiind incluse suprazervările, caz in care responsabilitatea revine companiei aeriene sau unității de cazare) sau unor cauze dintre cele prevăzute la cap. IV

pct. 4.7 lit. b);

anularea s-a făcut din vina turistului.

5.8. Turistul are dreptul sa rezilieze/denunte unilateral in orice moment, in tot sau in parte, contractul, iar in cazul in care rezilierea/denuntarea unilaterală ii este imputabilă este obligat sa despăgubească Agentia pentru prejudiciul creat acesteia, conform prevederilor cap. VI, cu exceptia cazurilor de forță majoră definite conform legii. Despăgubirea se poate ridica la maximul 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 preț 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 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 nicio responsabilitate asupra prestațiilor în cauză.
- 5.13. Dacă pentru efectuarea călătoriei este necesară îndeplinirea de către turist a unor formalități suplimentare (de exemplu, 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 Poliției de Frontieră. 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 exemplu, în cazul călătoriei cu minori, împuternicire din partea părintelui sau reprezentantului legal ce nu îl însoțește 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 acestora cu 24 de ore înainte de plecare pentru reconfirmarea detaliilor de îmbarcare (orar de zbor, loc de îmbarcare etc.).
- 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 acestora 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. Persoanele care calatoresc cu copii sub 18 ani trebuie să dețină pe lângă pasaportul acestora și o copie a certificatului de naștere al copiilor (este posibil ca autoritățile de la frontieră să o solicite). Agenția nu răspunde în cazul refuzului autorităților de la punctele de frontieră de a primi turistul pe teritoriul propriu sau de a-i permite să parasească teritoriul propriu.

v. Renunțări, penalizări, despăgubiri

- 6.1. 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:
- 6.1.1. În cazul serviciilor turistice externe, penalizările sunt de:
- a) 30% din prețul pachetului de servicii, dacă renunțarea se face cu mai mult de 30 zile calendaristice înainte de data plecării;
 - b) 50% din prețul pachetului de servicii, dacă renunțarea se face în intervalul 14 - 30 de zile calendaristice înainte de data plecării;
 - c) 100% din prețul pachetului de servicii, dacă renunțarea se face într-un interval mai mic de 14 zile calendaristice înainte de plecare sau prin neprezentarea la program;
- Penalizările astfel stabilite au caracter general. În cazul în care în bonul de comandă se prevăd penalizări diferite ori
- 6.2. Pentru biletele de odihnă și/sau de tratament cumpărate prin organizații sindicale, Agenția va face restituiri numai în baza cererilor de renunțare contrasemnate și stampilate de reprezentantul organizației sindicale.
- 6.3. În cazul în care o ambasadă refuză să acorde viza de intrare pentru efectuarea pachetului de servicii, turistului i se vor reține toate taxele datorate de Agenție prestatorilor direcți, precum și cheltuielile de operare proprii acestora.
- 6.4. Penalizările echivalente cu cele indicate la pct. 6.1 lit. 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 călătoriei nu sunt conforme normelor legale sau este în imposibilitatea de a părăsi teritoriul țării, din alte motive ce țin de persoana acestuia.
- 6.5. Turistul trebuie să depună în scris cererea de renunțare la pachetul de servicii turistice la Agenția la care a achitat serviciile. În caz contrar, cererea de renunțare nu este luată în considerare.
- 6.6. Agenția va acorda despăgubiri în funcție de gradul de nerespectare a obligațiilor din contract.
- 6.7. Agenția nu răspunde în situații de grevă, conflicte politice și de război, catastrofe, de pericol public, atac terorist, embargou internațional, precum și în cazul în care companiile aeriene stabilesc limite de răspundere. Toate aceste situații care nu sunt imputabile niciunei părți se consideră situații de forță majoră și exonerează de răspundere Agenția.
- 6.8. Toate sumele menționate la pct. 6.1, 6.2, 6.4 și 6.5 se vor reține de către Agenție din avansul sau prețul total al pachetului de servicii turistice achitat de turist, fără a fi necesară intervenția instanțelor de judecată.

AGENZIA SIMPA TRANS

TURISTUL (nume, prenume, semnatura)

VI. Reclamatii

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

Datele de contact ale Agenției:

Telefon: 0743 333 555

E-mail: office@simpatrans.ro

7.2. 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, în termen de maximum 5 zile calendaristice de la încheierea călătoriei, Agenția urmând ca, în termen de 30 de zile calendaristice, să comunice turistului despăgubirile care i se cuvin, după caz.

VII. Asigurări

8.1. Turistul este asigurat pentru rambursarea cheltuielilor de repatriere și/sau a sumelor achitate de el în cazul insolvenței sau falimentului Agenției la SC GERMAN ROMANIA ASSURANCE SA, cu sediul în București, SECTOR 3, str. EMIL GARLEANU nr. 11, BL. A8, SC. 2, AP. 49; telefon 021/3217428; fax 021/3202016; e-mail office@gerroma.ro; polița cu seria IF-i, numărul 3739 / 15.03.2023 valabilă până în 14.03.2024.

8.2. Condițiile în care turistul va fi despăgubit de către societatea de asigurare sunt:

8.2.1. În cazul în care Agenția nu efectuează repatrierea turistului, acesta are obligația de a anunța imediat societatea de asigurare prin telefon, fax sau e-mail. În această situație societatea de asigurare nu are obligația de a achita imediat contravaloarea cheltuielilor de repatriere, ci de a le rambursa după întoarcerea turistului în România, în condițiile politicii de asigurare încheiate între Agenție și societatea de asigurare.

8.2.2. În cazul în care turistul solicită Agenției contravaloarea sumelor achitate și/sau a cheltuielilor de repatriere, acesta trebuie să trimită documentele justificative către Agenție prin scrisoare recomandată cu confirmare de primire. Turistul are obligația să păstreze fotocopii de pe respectivele documente justificative. Turistul poate solicita Agenției rambursarea sumelor achitate și/sau a cheltuielilor de repatriere în termen de 15 (cincisprezece) zile calendaristice de la data încheierii derulării pachetului de servicii turistice sau de la data repatrierii.

8.2.3. Turistul are obligația de a notifica societății de asigurare, prin scrisoare recomandată cu confirmare de primire, în legătură cu solicitarea adresată Agenției privind rambursarea sumelor achitate și/sau a cheltuielilor de repatriere, în termen de 5 (cinci) zile calendaristice de la data confirmării de primire prevăzute la pct. 8.2.2.

8.2.4. În cazul în care, în termen de 15 (cincisprezece) zile calendaristice de la data confirmării de primire a documentelor justificative de către Agenție, 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 obligația de a transmite societății de asigurare, prin scrisoare recomandată cu confirmare de primire, cererea de despăgubire însoțită de documentele justificative.

8.2.6. Documentele justificative constau în principal în:

a) contractul de comercializare a pachetului de servicii turistice;

b) confirmările de primire precizate la pct. 8.2.2, 8.2.3 și 8.2.5

c) fotocopii de pe documentele de plată a avansului (chitanțe, ordine de plată etc.), în cazul cererilor de rambursare a sumelor achitate de turist;

d) fotocopii de pe documentele de transport și cazare, în cazul cererilor de rambursare a cheltuielilor de repatriere. Societatea de asigurare are dreptul să solicite turistului și alte documente justificative.

8.2.7. Despăgubirea nu poate depăși suma achitată de turist în contractul de comercializare a pachetului de servicii turistice și nici sumele necesare repatrierii acestuia, cu respectarea prevederilor legale în vigoare.

8.2.8. Despăgubirea va fi plătită în termen de 30 (treizeci) de zile calendaristice de la data primirii de către societatea de asigurare a documentelor justificative de la turist.

8.2.9. În cazul în care, după plata despăgubirii, Agenția plătește debitul către turist, acesta are obligația de a restitui asiguratorului despăgubirea primită, în termen de 5 (cinci) zile lucrătoare de la data primirii de la Agenție a sumelor reprezentând debitul.

8.2.10. 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, a unui contract de asigurare pentru bagaje, a unui contract de asigurare pentru servicii medicale la destinație ori a unei asigurări storno sau altor tipuri de asigurări de călătorie. Agenția recomandă încheierea unei asigurări storno pentru acoperirea eventualelor penalități de anulare. Turistul se poate informa în agenții despre cazurile acoperite de asigurarea storno, aceasta putând fi încheiată în agenția de turism de unde acesta a achiziționat pachetul de servicii turistice, dacă Agenția oferă acest tip de serviciu.

8.3. Agenția nu se face vinovată de eventuala nerespectare a obligațiilor stipulate în polițele de asigurare contractate prin intermediul Agenției, deoarece aceasta este doar intermediar între turist și asigurator.

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

a) voucherul, biletul de odihnă/tratament, biletul de excursie, bonul de comandă, după caz;

b) programul turistic, în cazul acțiunilor turistice;

c) cataloage/pliante/oferte/alte înscrisuri/etc. ale Agenției puse la dispoziția turistului, în format tipărit sau pe suport electronic.

AGENZIA SIMPA TRANS

TURISTUL (nume, prenume, semnatura)

ix. Dispozitii finale

- 10.1. Prezentul contract a fost încheiat în două exemplare, câte 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 din 30 iulie 1999, republicată, privind activitatea de comercializare a pachetelor de servicii turistice
- 10.3. Toate unitățile de cazare, precum si mijloacele de transport sunt clasificate de către organismele abilitate ale țărilor de destinație, conform procedurilor interne si normativelor locale, acolo unde acestea există, care diferă de la o țară la alta si de la un tip de destinație la altul.
- 10.4. Turistul declară că Agentia de turism l-a informat complet cu privire la condițiile de comercializare a pachetelor de servicii turistice în conformitate cu prevederile Ordonantei Guvernului nr. 107/1999, republicată (Cap. II, art.7) . Prin semnarea acestui contract sau prin acceptarea pachetelor de servicii turistice, inclusiv în cazul celor achiziționate la distanță prin mijloace electronice, turistul își exprimă acordul si luarea la cunostință cu privire la condițiile generale de comercializare a pachetelor de servicii turistice, în conformitate cu oferta agentiei de turism.
- 10.5. Litigiile apărute între părți se rezolvă pe cale amiabilă, în caz contrar părțile înțeleg să se adreseze instanțelor de judecată competente.
- 10.6. Prezentul Contract prezintă condițiile generale de comercializare a pachetelor turistice, care se completează cu informațiile cuprinse în bonul de comandă. Orice dispoziție specială, derogatorie, cuprinsă în bonul de comandă are prioritate la aplicare.
- 10.7. Contractul va fi interpretat conform legilor din România.

AGENTIA SIMPA TRANS

TURISTUL (nume, prenume, semnatura)