

FORMULAR DE REZERVARE PRECONTRACTUAL

Nr. /

Numele si prenumele turistului/reprezentantul turistului
Domiciliat: tel..... posesor al CI/BI
seria...../nr.....eliberat de.....la data de....., comand serviciile turistice ce cuprind
urmatoarele elemente:

a. Destinatia: tara ;oras itinerariu:.....

b. Perioada cazare: Nr.nopti cazare :.....

c. Tipul si categoria structurilor de primire:
Clasificarile sunt in conformitate cu reglementarile tarilor de primire, care pot diferi de cele romanesti;

d. Servicii de masa:

d. Mijlocul de transport utilizat:..... ;categoria de clasificare a acestora

e. Data plecare din taraData sosire in tara

h. Transferuri, excursii sau alte servicii turistice incluse in pret:.....

Titularul rezerva serviciile turistice pentru urmatoarele persoane care se fac solidare la conditiile contractului de
comercializare a serviciilor de calatorie:

Camera 1:

Camera 2:

Nume turist

Nume Turist

Nume turist

Nume Turist

Nume turist

Nume Turist

Nume turist

Nume Turist

Pretul contractului:..... Plata integrala: Plata in rate:

Esalonare plati:.....

Rata :.....

Rata :.....

Rata :.....

Rest plata:.....

Pentru plati in RON la produsele cu preturi in EURO se percepe cursul de schimb BNR + 2% din data platii

Servicii ce nu sunt incluse in pretul serviciilor de calatorie comandate: Taxa viza.....; asigurare medicala

Asigurare storno: da...../ nu.....

Ofeta speciala/ oferta inscrieri timpurii("early booking"): DA / NU.

In cazul in care serviciile turistice rezervate reprezinta o ofeta speciala sau de inscriere timpurie, NU este permisa nici o
modificare in contract (nume participanti, perioada de rezervare, hotel, structura camere, mijloc de transport, etc). In cazul
ofertelor speciale, de early booking sau alte oferte speciale, in cazul anularii contractului sau modificarii, toate sumele platite pana in
acel moment vor fi retinute cu titlu de penalizare.

IMPORTANT! Orarul curselor charter este informativ si poate suferi modificari de ultim moment, independent de check-in-ul
sau check-out-ul hotelier! Compania aviatica, fara a cere acordul agentiei de turism care deruleaza operarea charter-ului, are dreptul
de a modifica orele de zbor ale cursei charter, prin urmare, agentia nu este raspunzatoare pentru decolarea / aterizarea la o alta ora
decat cea comunicata initial; de asemenea, compania aeriana poate schimba fara acordul agentiei de turism tipul aeronavei sau
aeroportul din diverse motive tehnice, meteorologice, etc. In cazul necesitatii inlocuirii aeronavei implicit poate fi schimbata si
compania aeriana. Totodata, agentia nu este raspunzatoare in cazul in care anumite motive (meteorologice, tehnice, economice, fara a
ne limita la acestea) vor impune efectuarea unor escale.

Termenul de confirmare a prezentei rezervari este de 5 zile lucratoare din momentul semnarii si reprezinta termenul dupa care
contractul de comercializare a serviciilor de calatorie intra in vigoare. Pe perioada termenului de confirmare agentia are dreptul de a
anunta turistul asupra imposibilitatii de a onora respective comanda, caz in care contractul se anuleaza si turistul primeste integral
suma platita cu titlu de avans, in termen de 3 zile lucratoare de la neconfirmare.

Prezentul formular de rezervare este incheiat in doua exemplare cu continut identic, cate un exemplar pentru fiecare parte
contine conditiile generale ale serviciilor turistice contractate.

Rezervare.ro turism s.r.l.

Turist

Declar ca am citit si sunt de acord cu contractul de comercializare a serviciilor de calatorie
prezentat pe site-ul agentiei sau trimis prin email.

Semnatura

CONTRACT DE COMERCIALIZARE A SERVICIILOR DE CALATORIE

Nr...../ din data de.....

S.C. REZERVARE.RO TURISM cu sediul în BUCUREȘTI, str. Spatar Milescu nr.12, sector 2, CUI RO 18473869, pentru Agenția de turism REZERVARE.RO TURISM, cu punct de lucru în BUCUREȘTI, Matei Basarab, nr.16, sect.3 , LICENȚA agenție de turism de tip organizatoare 78212/15.01.2020 denumită în continuare Agenția, și Turistul/Reprezentantul turistului cu datele de identificare prezentate în **formularul de rezervare**, prin care i s-au furnizat acestuia informațiile standard despre serviciile contractate și care este **parte integrantă din contract**, au convenit la încheierea prezentului contract.

I. Obiectul contractului îl constituie vânzarea de către Agenție a serviciilor turistice înscrise în formularul de rezervare, voucher, bilet de odihnă, tratament, bilet de excursie, alt înscris anexat prezentul contract, precum și eliberarea documentelor de plată și calatorie.

II. Pretul

1. Prețul contractului este specificat în formularul de rezervare și se compune din costul serviciilor turistice efective, taxa de serviciu și TVA. Platile se va face conform scadențelor menționate pe formularul de rezervare. În caz contrar agenția are dreptul să anuleze rezervările cu aplicarea penalizărilor contractuale.

III. Drepturile și obligațiile Agenției

1. În cazul în care Agenția este nevoită să modifice una dintre prevederile esențiale ale contractului, are obligația să informeze turistul înaintea plecării.

2. Poate să modifice pretul contractului în sensul majorării sau micșorării, după caz, 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 și ale taxelor de turist ori a cursurilor de schimb valutar aferente serviciilor turistice contractate

În situația de suprarezervare a unui hotel înainte sau după începerea calatoriei, Agenția are obligația să ofere o altă variantă de hotel în aceeași zonă sau într-o zonă cât mai apropiată, de minim aceeași categorie, fără să modifice pretul inițial. În cazul în care turistul nu acceptă varianta propusă, acesta are dreptul la rambursarea sumelor achitate, cu excepția serviciilor deja consumate (bilete transport, transferuri, alte servicii).

În situația în care turistul rezervă un hotel ce se va deschide ulterior datei încheierii contractului, agenția nu va fi răspunzătoare în cazul în care acel hotel nu se va deschide până la începutul sejurului. În acest caz, turistul va avea posibilitatea să aleagă un alt hotel sau poate renunța la contract, suportând doar eventualele penalizări ce survin din alte servicii incluse în contract (transport sau alte servicii, excluzând cazarea).

3. În cazul în care, după începerea călătoriei turistice, o parte importantă din serviciile turistice prevăzute în contract nu este realizată sau agenția de turism organizatoare constată că nu le va putea realiza, Agenția este obligată:

a) să ofere turistului alternative corespunzătoare în vederea continuării călătoriei turistice, fără majorarea prețului, respectiv serviciile turistice oferite să fie de aceeași calitate și cantitate;

b) să restituie turistului sumele ce reprezintă diferența dintre serviciile turistice achitate și cele efectiv prestate în timpul călătoriei turistice;

c) în cazul în care nu pot fi oferite turistului alternative corespunzătoare sau acesta nu le acceptă din motive întemeiate, să asigure fără costuri suplimentare transportul retur al turistului la locul de plecare ori în alt loc agreat de acesta și, după caz, despăgubirea pentru serviciile neprestate.

4. Agenția este răspunzătoare pentru buna executare a obligațiilor asumate prin contract, cu excepția următoarelor cazuri:

a) când neîndeplinirea sau îndeplinirea defectuoasă a obligațiilor asumate prin contract se datorează turistului;

b) când neîndeplinirea obligațiilor se datorează unor cauze de forță majoră, sau unor împrejurări pe care nici agenția de turism, nici prestatorii de servicii nu le puteau prevedea sau evita (modificări de orar sau itinerar, întâzieri în traficul mijloacelor de transport etc).

5. În cazul achiziționării unor servicii turistice având în componență și asigurarea transportului pe cale aeriană, transportatorul aerian, fără a cere acordul agenției de turism care derulează programul turistic, are dreptul de a modifica orele de zbor. Prin urmare, Agenția nu este răspunzătoare pentru decolarea/aterizarea avioanelor la o altă oră decât cea înscrisă în programul turistic. Pentru aceste întâzieri, compania aeriană este obligată să asiste turiștii 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 întâzierii 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.

6. Agenția are obligația să furnizeze în scris turistului, în termen de 2 zile înainte de data plecării, următoarele informații:

a) orele, locurile escalelor și legăturile, precum și, după caz, locul ce urmează să fie ocupat de turist în fiecare dintre mijloacele de transport incluse în contract.

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

IV Drepturile și obligațiile turistului

1. În cazul în care turistul nu poate să participe la călătoria turistică, acesta poate să cesioneze contractul unei terțe persoane care îndeplinește toate condițiile aplicabile serviciilor turistice contractate, cu obligația de a anunța în scris Agenția cu cel puțin 5 zile înainte de plecarea. În acest caz Agenția reziliaza contractul cu turistul care cesioneaza contractul și încheie un alt contract cu noul turist. Pentru călătoriile individuale, în cazul în care mijlocul de transport este avionul, transferul poate fi efectuat numai dacă există posibilitatea transferării locului de zbor. Turistul care cedează serviciile turistice contractate, precum și cesionarul sunt responsabili în mod solidar la plata prețului călătoriei și a eventualelor costuri suplimentare apărute cu ocazia acestei cedări. În cazul în care serviciile turistice cesionate sunt pentru o țară ce solicită viza luată de pe teritoriul României, cesionarul are obligația de a deține această viza pe pasaport în momentul cesiunii serviciilor turistice.

2. În cazul sejururilor de odihnă și/sau de tratament, turistul are obligația să respecte programul de acordare a serviciilor hoteliere, respectiv: cazarea se face de la ora 14:00 la ora 18.00 a zilei de intrare (în funcție de politica hotelului) și se termină la ora 10:00 cel târziu până la 12.00 a zilei de ieșire de la cazare, înscrise pe voucher;

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

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

- a) rezilierea contractului fără plata penalităților; sau
- b) acceptarea noilor condiții ale contractului.

4.2. În cazul în care Agenția anulează călătoria turistică înaintea datei de plecarea, turistul are dreptul:

- a) să accepte la același preț alte servicii turistice de calitate echivalentă sau superioară, propus de Agenție;
- b) să accepte servicii turistice de calitate inferioară, propuse de Agenție, cu rambursarea imediată a diferenței de preț;
- c) să i se ramburseze imediat toate sumele achitate în virtutea contractului

4.3. În toate cazurile menționate turistul are dreptul să solicite Agenției și o despăgubire pentru neîndeplinirea prevederilor contractului inițial, cu excepția cazurilor în care:

- a) anularea s-a făcut datorită nerealizării numărului minim de persoane menționat în contract, iar Agenția a informat în scris turistul cu cel puțin 15 zile calendaristice premergătoare datei plecării;
- b) anularea s-a datorat unui caz de forță majoră (circumstanțe imprevizibile, independente de voința celui care le invocă și ale căror consecințe nu au putut fi evitate în ciuda oricăror eforturi depuse, în aceasta nefiind incluse suprarezervările, caz în care responsabilitatea revine companiei aeriene);
- c) anularea s-a făcut din vina turistului.

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

Dacă turistul, solicită schimbarea numelor participanților, perioadei de excursie, a hotelului, structurii camerelor sau a oricăror dintre servicii, aceasta echivalează cu rezilierea contractului, cu aplicarea penalităților legale la momentul respectiv, și încheierea unui nou contract. Deasemeni, turistul va pierde orice reducere de care a beneficiat la încheierea contractului inițial.

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

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

8. 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.

V. Renunțări, penalizări, despăgubiri:

1. În cazul ofertelor speciale, de early booking sau orice alt tip de oferte speciale menționate astfel pe formularul de rezervare, care conține informațiile standard ale serviciilor contractate, și în orice situație de anulare a contractului sau modificare în cadrul contractului (nume participanți, perioada de rezervare, hotel, structura cazare, mijloc de transport etc.), toate sumele plătite până în acel moment vor fi reținute cu titlu de penalizare. Titularul contractului va răspunde pentru orice modificare solicitată de oricare dintre participanții înscrși.

2. În cazul ofertelor generale (altele decât cele menționate la punctul 1), dacă turistul renunță unilateral la serviciile turistice care fac obiectul prezentului contract, datorează Agenției penalizări după cum urmează:

- a) 30% din prețul serviciilor turistice, dacă renunțarea se face cu mai mult de 30 de zile calendaristice înainte de data plecării;
- b) 60 % din prețul serviciilor turistice, dacă renunțarea se face în intervalul 20 - 30 de zile înainte de data plecării;
- c) 100 % din prețul serviciilor turistice, dacă renunțarea se face cu mai puțin de 20 zile înainte de începerea excursiei sau în cazul neprezentării la excursie.

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

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

5. Penalizările echivalente cu prețul contractului se aplică și în cazul în care turistul nu ajunge la timp la aeroport sau la locul de plecare, dacă nu poate pleca în călătorie pentru că nu are actele în regulă sau dacă este întors de la graniță de către poliția de frontieră. Aceste prevederi se aplica si in cazul minorilor care calatoresc neinsotiti de ambii parinti si nu detin actele solicitate de autoritatile de frontiera.

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

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

8. Agenția nu poate fi facuta raspunzatoare în situații de grevă, conflicte politice și de război, catastrofe, cutremure, inundatii, incendii, eruptii vulcanice, atac terorist, pandemii, epidemii, 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. In oricare din aceste cazuri in care sunt impuse restrictii de calatorie si contractul nu poate fi executat, Agentia are dreptul sa retina taxa de serviciu mentionata in formularul de rezervare. Aceasta taxa reprezinta pretul serviciilor prestate de catre Agentie si furnizorii acesteia pentru serviciile efectuate pana in acel moment (ofertare, rezervari, anulari, taxe bancare plati efectuate etc.). Restul sumelor achitate se vor restitui doar in masura in care vor fi recuperate de la furnizori si numai dupa recuperarea acestora.

VI Reclamații

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

2. Atât Agenția, cât și prestatorul de servicii 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, anexand la aceasta documente justificative si reclamatia facuta in timpul calatoriei cu punctul de vedere al prestatorului/ghidului, agenția urmând ca în termen de 20 zile calendaristice să comunice turistului despăgubirile care i se cuvin.

VII. Asigurari - Turistul este asigurat pentru rambursarea cheltuielilor de repatriere si / sau a sumelor achitate de turist in cazul insolvabilitatii sau falimentului agentiei de turism la Societatea de asigurare Omniasig din localitatea Bucuresti , B-dul Aviatorilor, nr.28, sector 1, tel.021-2315040, fax 021-2315033,**Polita Seria I Nr. 56514 expira la 07.11.2021.**

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 ori a unui contract de asigurare pentru bagaje, a unui contract de asigurare pentru servicii medicale la destinatie sau altor tipuri de asigurari. Agentia recomanda in mod expres incheierea unei asigurari storno pentru acoperirea eventualelor penalitati de anulare.

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 anexa la acesta si sunt urmatoarele :

- a) formularul de rezervare care contine informatiile precontractuale;
- b) voucherul, biletul de odihna-tratament, biletul de excursie, dupa caz;
- c) programul turistic, in cazul actiunilor turistice de tip circuit/oferta tiparita/ sau electronica/ site-ul agentiei.
- d) cataloage/pliante/oferte/alte înscrisuri/etc. ale agenției puse la dispoziția calatorului, în format tipărit sau pe suport electronic.

IX. Protectia datelor cu caracter personal

Organizatorul se obliga sa respecte obligatiile impuse de Regulamentul (UE) 2016/679 al Parlamentului European și al Consiliului din 27 aprilie 2016 privind protecția persoanelor fizice în ceea ce privește prelucrarea datelor cu caracter personal și privind libera circulație a acestor date ("Regulamentul"), pentru protecția persoanelor cu privire la prelucrarea datelor cu caracter personal si libera circulatie a acestor date, inclusiv si fara a se limita la informarea persoanelor vizate cu privire la prelucrarea datelor cu caracter personal ale acestora, asigurarea masurilor tehnice si organizatorice de securitate si protectia datelor cu caracter personal, conform legii.

X 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 in conformitate cu prevederile prezentului contract si cu respectarea prevederilor Ordonantei Guvernului 2/2018 privind pachetele de servicii de calatorie si serviciile de calatorie asociate si a modificarilor cuprinse in actele normative ulterioare. Prevederile Ordonantei mentionate nu se aplica unui serviciu turistic care nu constituie pachet de servicii de calatorie conform definitiei ordonantei.

3. În cazul în care prezentul contract este pus integral la dispoziția turistului sub formă de catalog, pliant, alte înscrisuri, link pe site-ul Agenției sau prin alte mijloace de comunicare electronică (email, fax etc.), obligația de informare a turistului referitoare la condițiile contractuale este considerată îndeplinită. Prin orice plata aferenta serviciilor turistice

comandate se considera ca turistul a acceptat clauzele contractuale, nefiind necesară încheierea în formă scrisă a contractului de comercializare a serviciilor de calatorie.

4. Clauzele prezentului contract au aplicabilitate generala, iar in conditiile in care in cadrul anexelor (oferta, formular de rezervare), exista termeni si conditii specifice, vor prevala clauzelor acestui contract.

5. Litigiile apărute între părți se rezolvă pe cale amiabilă, în caz contrar părțile înțeleg să se adreseze instanțelor de judecată competente.

Agentia de turism
REZERVARE RO TURISM SRL

Turist
Nume si Prenume

CONSIMȚĂMÂNTUL PARENTAL IN CONTEXTUL PRELUCRĂRII DATELOR CU CARACTER PERSONAL ALE MINORILOR (se va completa doar daca vor exista minori - beneficiari indirecti ai serviciilor contractate)

Subsemnatul(a),, (nume – prenume: părinte / reprezentant legal / imputernicit al reprezentantilor legali), in calitate de (parinte / reprezentant legal / imputernicit al reprezentantilor legali) al minorului / minorilor

..... in varsta de ani, prin prezenta consimt în numele său (lor) ca REZERVARE.RO TURISM SRL să poată prelucra datele cu caracter personal legate de numele și vârsta minorului(lor), serie si numar pasaport / carte de identitate, în scopul rezervării / comercializării serviciilor turistice / biletelor de avion al căror beneficiar direct sau indirect va fi minorul.

Prin semnarea prezentului acord confirm că am citit, am fost informat(ă) corect, complet, am luat cunoștință și înțeleg pe deplin drepturile de care beneficiaz privind protecția atât a datelor personale proprii, cât și protecția datelor personale ale minorului.

*Turistul
Nume și prenume _____*

FORMULAR ACORD DATE PERSONALE

*Subsemnatul, (nume/prenume) telefon:
..... adresa de e-mail..... solicit Agentiei de turism REZERVARE.RO TURISM SRL, oferte turistice care presupun informari prelabile necesare achizitiei unui sejur/pachet turistic.*

Sunt de acord ca datele mele cu caracter personal sa fie prelucrate de REZERVARE.RO TURISM SRL in vederea comunicarii ofertei solicitate.

*Sunt / Nu sunt de acord ca datele mele sa fie prelucrate de REZERVARE.RO TURISM SRL in scopuri de marketing (primirea de oferte promotionale, reduceri speciale) prin urmatoarele modalitati:
Newslettere SMS*

Data..... Semnatura