



**CONTRACT-CADRU  
DE COMERCIALIZARE A PACHETELOR DE SERVICII TURISTICE**

**Nr.**

**Încheiat în data de**

**între următoarele părți contractante:**

**S.C. KRISTAKIS EUROPE TRANS S.R.L** cu sediul social în comuna Săcălășeni sat Săcălășeni strada Unirii nr.32 județul Maramureș, înregistrată la Registrul Comerțului Maramureș sub numărul **J 24/201/2016**, cod unic de înregistrare fiscală **35629640**, titulară a licenței de turism nr. **7800 din data de 12.07.2017** pentru Agenția de Turism Touroperatoare **Kristakis Travel** cu sediul în Baia Mare str.George Coșbuc nr.5 ap.1 județul Maramureș, reprezentată prin Cristian Jakob în calitate de director agenție, denumită în continuare **Agenția**

și

**Turistul /reprezentantul turistului**, domnul/doamna..... domiciliat/domiciliată în .....strada .....nr.....posesor/posesoare al/a buletinului/cărții de identitate seria.....nr.....eliberat/eliberată de către.....la data de....., CNP..... telefon.....e-mail:.....

**Părțile contractante mai sus enumerate au convenit la încheierea prezentului contract.**

**I. Obiectul contractului**

Obiectul contractului constituie vânzarea de către Agenție a serviciului/ pachetului de servicii turistice înscris în voucher sau în alt înscris anexat prezentului contract și eliberarea documentelor de plată și călătorie.

- Serviciul/ Pachetul de servicii este organizat și vândut de către Kristakis Travel în calitate de **agenție touroperatoare**.
- Serviciul/ Pachetul de servicii este vândut de Kristakis Travel în calitate de **agenție detailistă** în contul agenției touroperatoare

**Conținutul serviciului/pachetului de servicii este detaliat în anexa nr.1 , anexa care este parte integrată a prezentului contract.**

**II. Durata contractului**

Contractul ia naștere în momentul semnării lui de către toate părțile contractante și încetează de drept odată cu finalizarea prestării efective a serviciilor/pachetelor de servicii turistice înscrise în documentele de călătorie.

**III. Tariful contractului și modalitățile de plată**

1. Tariful contractului este în valoare de .....și cuprinde costul serviciilor turistice efective, comisionul Agenției și TVA. **Tariful se va achita după cum urmează:**

- Avans în valoare de ..... se va achita la momentul semnării contractului.
- Rata I în valoare de ..... se va achita până la data de .....
- Rata II în valoare de ..... se va achita până la data de .....

2. În cazul în care tariful contractului este exprimat în EUR/USD încasarea în RON se va face la cursul BNR din ziua plății la care se adaugă comisionul de risc valutar în procent de 2%.

3. Nerespectarea termenelor de plată duce la anularea rezervării.

**4. Modalitățile de plată sunt:**

Plata în numerar sau plata cu cardul la sediul Agenției Kristakis Travel.

Plata prin virament bancar în următoarele conturi:

**BANCA TRANSILVANIA IBAN RON: RO42BTRLRONCRT0429854401**

**BANCA TRANSILVANIA IBAN EUR: RO89BTRLEURCRT0429854401**

**BANCA TRANSILVANIA IBAN USD: RO93BTRLUSDCRT0429854401**

#### **IV. Drepturile și obligațiile Agenției**

1. În cazul în care Agenția este nevoită să modifice una din prevederile esențiale ale contractului cum ar fi: tariful, serviciile incluse în serviciu/pachetul de servicii, datele de călătorie, modificarea categoriei unității de cazare, are obligația să informeze turistul cu cel puțin 15 zile înainte de data prestării serviciului/pachetului de servicii.

2. Apariția cu mai puțin de 15 zile înainte de data plecării a unor situații neprevăzute și nedeterminate de Agenție, incluzând dar fără a se limita la: schimbarea hotelului cu unul de minim aceeași categorie, modificarea companiei aeriene sau a orarului de zbor, neîndeplinirea grupului minim ca urmare a unor renunțări de ultimă oră sau a neobținerii vizelor pentru toți participanții, modificarea taxelor de aeroport, determină obligația Agenției de a informa turistul imediat ce ia la cunoștință modificarea intervenită. Astfel de situații nu modifică prevederile esențiale ale contractului și nu constituie motiv de retragere.

3. Agenția poate să modifice prețul contractului, numai dacă modificarea are loc ca urmare a variațiilor costurilor de transport, redevențelor, taxelor portuare sau aeroportuare, taxelor de turist, cursurilor de schimb valutar aferente serviciului/pachetului de servicii turistice contractat.

4. În cazul în care, după începerea călătoriei turistice, o parte importantă din serviciile turistice/pachetul de servicii prevăzute în contract nu este realizată sau Agenția constată ca nu le va putea realiza, aceasta este obligată:

a) să ofere turistului alternative corespunzătoare în vederea continuării călătoriei turistice fără majorarea tarifului, 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 (cu excepția excursiilor opționale care nu fac obiectul prezentului contract);

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.

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

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

b) când neîndeplinirea obligațiilor se datorează unor cauze de forță majoră sau unor împrejurări pe care nici Agenția, nici prestatorii de servicii nu le puteau prevedea sau evita inclusiv dar fără a se limita la: modificări de orar sau de itinerar, întârzieri în traficul mijloacelor de transport, defectarea mijlocului de transport, accident, blocaje, lucrări sau reparații pe drumurile publice). Agenția nu este răspunzătoare pentru prejudiciile cauzate turistului ca urma a întârzierilor curselor (inclusiv charter), a pierderii de bagaje și a altor împrejurări care revin exclusiv în sarcina transportatorului și nu are obligația să ramburseze contravaloarea serviciilor achiziționate.

c) când neîndeplinirea obligațiilor se datorează unui terț care nu are legătură cu furnizarea serviciilor prevăzute în contract, iar cauzele care au determinat neîndeplinirea obligațiilor au un caracter imprevizibil și inevitabil.

d) când neîndeplinirea obligațiilor se datorează în exclusivitate agenției touroperatoare menționate la capitolul I.

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

a) orarele, 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) numerele de telefon ale reprezentanței locale ori, în lipsa acestora, un număr de apel de urgență care să îi permită contactarea reprezentantului Agenției;

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

7. În situația de suprarezervare a unui hotel, determinată de activitatea hotelierilor, înainte sau după începerea călătoriei, Agenția este obligată să ofere o alta variantă de hotel în aceeași zonă sau într-o zonă cât mai apropiată, la aceeași categorie sau de o categorie superioară fără să modifice prețul; în cazul în care situația de suprarezervare este anunțată turistului, sau reprezentantului acestuia, turistul are dreptul să accepte varianta propusă sau poate anula călătoria fără penalizări, fără însă a avea dreptul de a solicita despăgubiri suplimentare.

8. Excursiile opționale se efectuează la fața locului cu agențiile locale, care poartă întreaga responsabilitate pentru organizarea și desfășurarea acestor excursii. Sumele aferente excursiilor opționale nu se încasează în numele și pentru Agenția Kristakis Travel.

#### **V. Drepturile și obligațiile turistului**

1. În cazul în care turistul nu poate să participe la călătoria turistică independent de motivele care stau la baza imposibilității de participare, acesta poate să cesioneze contractul unei terțe persoane care îndeplinește toate condițiile aplicabile pachetului de servicii turistice contractat, cu obligația de a anunța în scris Agenția cu cel puțin 5 zile înaintea datei de plecare. În acest caz între turistul care nu poate participa la călătoria turistică contractată (cedentul), terța persoană (cesionarul) și agenția de turism (debitor cedat) urmează să se încheie un contract de cesiune cu privire la serviciile/ pachetul de servicii turistice contractate și cesionate. Responsabilitatea încheierii contractului de cesiune revine după caz fie cedentului, fie cesionarului, și niciodată Agenției de turism (debitorului cedat).

2. Turistul care cedează pachetul sau de servicii, precum și cesionarul, sunt responsabili în mod solidar la plata prețului călătoriei și a eventualelor costuri suplimentare apărute cu ocazia acestei cedări. Costurile suplimentare pot depăși prețul călătoriei/serviciilor turistice inițiale. Pentru călătoriile individuale, în cazul în care mijlocul de transport este avionul, transferul poate fi efectuat numai dacă există posibilitatea transferării locului de zbor. De asemenea, pentru călătoriile care necesită îndeplinirea unor condiții speciale, ex: obținerea vizelor turistice, se va ține seama de acestea pentru cesiunea contractului.

3. În cazul sejururilor de odihnă și/sau de tratament cu locul de desfășurare în România, turistul are obligația să respecte următorul program de acordare a serviciilor: cazarea se face de regulă la ora 18:00 a zilei de intrare și se termină de regulă la ora 11:00 a zilei de ieșire înscrise pe documentele de călătorie (voucher, bilet de odihnă și/sau tratament, bilet de excursie, etc.). Eventualele costuri suplimentare generate de neeliberarea spațiilor de cazare până cel târziu la orele specificate mai sus cad în sarcina exclusivă a turistului.

4. Turistul are obligația să respecte orele de check-in și check-out specifice fiecărei unități de cazare din România sau din afara României. Eventualele costuri suplimentare generate de neeliberarea spațiilor de cazare până cel târziu la orele specificate pe voucherul emis de Agenție cad în sarcina exclusivă a turistului.

5. În cazul în care prețurile stabilite în contract sunt majorate cu peste 10%, turistul poate rezilia/denuța unilateral contractul, având însă dreptul la rambursarea imediată de către Agenție a sumelor plătite, inclusiv comisionul.

6. Turistul este obligat să comunice Agenției, în termen de 5 zile calendaristice de la primirea înștiințării prevăzute la cap. IV pct. 1 privind modificările esențiale ale contractului sau în timp util înainte de începerea călătoriei, în cazul în care se aplică clauzele prevăzute la capitolul IV pct. 5 lit b-c, hotărârea sa de a opta pentru:

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

7. În cazul în care turistul decide să participe la călătoria asupra căreia s-au operat modificări în condițiile cap. IV pct. 1 se consideră că toate modificările au fost acceptate și turistul nu poate solicita despăgubiri ulterioare datorate modificărilor de acest tip.

8. În cazul în care turistul reziliază/denuța unilateral contractul în temeiul pct.6 sau Agenția anulează călătoria turistică înaintea datei de plecare, turistul are dreptul:

- a) să accepte la același preț un alt serviciu/ pachet de servicii turistice de calitate echivalentă sau superioară;
- b) să accepte un serviciu/ pachet de servicii turistice de calitate inferioară, cu rambursarea imediată a diferenței de tarif.
- c) să i se ramburseze imediat toate sumele achitate în virtutea contractului.

9. În toate cazurile menționate la pct.8 turistul are dreptul să solicite Agenției și o despăgubire, cuantumul căreia poate fi stabilit prin comun acord cu turistul sau în baza unei hotărâri a instanței de judecată, pentru neîndeplinirea prevederilor contractului inițial, cu excepția cazurilor în care:

- a) anularea s-a făcut datorită nerealizării numărului minim de persoane menționat în oferta sau 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 caror consecințe nu au putut fi evitate în ciuda oricăror eforturi depuse, în această nefiind incluse suprezervările, caz în care responsabilitatea revine companiei aeriene).
- c) anularea s-a făcut din vina turistului.

10. 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 tarif urmând a fi suportate de către turist.

11. Dacă turistul solicită nemotivat schimbarea hotelului, structurii camerelor sau a oricăror dintre servicii, aceasta echivalează cu rezilierea/denuțarea unilaterală a contractului, cu aplicarea penalizărilor prevăzute la **Cap. VI** din prezentul contract la momentul respectiv și încheierea unui nou contract.

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

13. 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.

14. 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.

În cazul în care turistul a achiziționat în cadrul pachetului turistic și servicii de tratament, este obligat să prezinte la recepția unității hoteliere și biletul de trimitere de la medicul de familie

15. 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 nici o responsabilitate asupra prestațiilor în cauză.

16. Dacă pentru efectuarea călătoriei este necesară îndeplinirea de către turist a unor formalități suplimentare (de ex. 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 insistent și consultarea site-ului Poliției de Frontieră.**

17. În cazul în care turistul nu își respectă obligația de a se informa cu privire la condițiile de călătorie (de ex. necesitatea obținerii vizei, necesitatea de a avea pașaport sau/ carte de identitate sau orice alte documente suplimentare – enumerarea fiind exemplificativa), Agenția este exonerată de orice răspundere în cazul imposibilității efectuării călătoriei.

18. Agenția de turism recomandă turiștilor contactarea acestora cu 24 ore înainte de plecare pentru reconfirmarea detaliilor de imbarcare (orar de zbor, loc imbarcare, etc.).

19. 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.

**20. 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 aliniat.**

21. 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 orarele, vor fi suportate de către acesta.**

22. În cazul în care turistul care a intrat pe teritoriul statului în care se realizează serviciile/ 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.

**23. Turistul este obligat să respecte reglementările vamale ale țărilor de tranzit cât și a celor de destinație , iar orice sancțiuni , contravenții sau infracțiuni apărute privind nerespectarea acestora vor fi suportate direct de către turist.**

## **VI. Renunțări, penalizări, despăgubiri**

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

a) **50 %** din tariful serviciilor/pachetului de servicii confirmate, dacă renunțarea se face cu mai mult de 30 de zile calendaristice înainte de data plecării;

b) **80 %** din tariful serviciilor/ pachetului de servicii confirmate, dacă renunțarea se face în intervalul 16-30 de zile calendaristice înainte de data plecării;

c) **100%** din tariful serviciilor/ pachetului de servicii confirmate, dacă renunțarea se face într-un interval mai mic de 16 zile calendaristice înainte de data plecării sau pentru neprezentarea la program;

d) **100 %** din tariful serviciilor/pachetului de servicii confirmate în cazul în care turistul a achiziționat programe și oferte speciale inclusiv, dar fără a se limita la: Early Booking, Înscrieri Timpurii, Last Minute, Oferte City Break , indiferent de data la care se face renunțarea la servicii;

e) **50%** din tariful serviciilor/pachetului de servicii confirmate dacă renunțarea se face cu mai mult de 30 de zile calendaristice înainte de data de intrare/plecare în cazul în care turistul a achiziționat pachete de Crăciun, Revelion ,Paști;

f) **100%** din tariful serviciilor/pachetului de servicii confirmate dacă renunțarea se face sub 30 de zile calendaristice înainte de data de intrare/plecare în cazul în care turistul a achiziționat pachete de Crăciun, Revelion ,Paști sau pentru neprezentarea la program;

g) sumele cheltuite de Agenție în vederea asigurării serviciilor contractate, inclusiv dar fără a se limita la: taxa de viză, bilete de avion, etc;

**h) pentru programele operate de alți touroperatori, se vor respecta condițiile de retragere, anulare și penalizare ale acestora .**

2. În cazul în care turistul care a contractat un pachet de servicii turistice cu Agenția și a achitat un avans nu se prezintă în termenul specificat în bonul de comandă , factură sau în termenul specificat în scris, pentru a achita ratele aferente și restul de plată, contractul se consideră reziliat de drept, iar Agenția are dreptul de a anula rezervările efectuate în beneficiul turistului cu reținerea penalităților prevăzute la cap VI pct.1 a-h.

3. 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.

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

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

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

7. Pentru fiecare nume modificat după confirmarea serviciilor, turistul va plăti o penalizare în valoare de 15 euro.

Dacă turistul solicită modificarea hotelului, a structurii camerelor sau a oricăruia dintre serviciile dintr-o rezervare confirmată aceasta echivalează cu rezilierea contractului, cu aplicarea penalizărilor legale la momentul respectiv, și încheierea unui nou contract.

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

9. Agenția nu raspunde 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 nici unei părți se consideră situații de forță majoră și exonerează de răspundere Agenția.

10. Toate sumele menționate la cap VI ,din prezentul contract, se vor reține de către Agenție din avansul sau tariful total al pachetului de servicii turistice achitat de turist, fără a fi necesară intervenția instanțelor de judecată.

## VII. Reclamații

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

**Datele de contact ale Agenției:**

**Adresă de corespondență: Baia Mare , strada George Coșbuc nr.5 ap.1 , județul Maramureș.**

**Telefon: 0758717466 sau 0374/999714**

**e-mail: reclamații@kristakistravel.ro**

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 3 zile calendaristice de la încheierea calatoriei, Agenția urmând ca, în termen de 30 zile calendaristice, să comunice turistului despăgubirile care i se cuvin.

3. Turistul ia act și acceptă interdicția de a face publicitate negativă Agenției și serviciilor prestate de aceasta, fără ca procedura de înregistrare și soluționare a reclamațiilor prevăzută în capitolul VII să fi fost îndeplinită. Nerespectarea acestei prevederi dă dreptul Agenției să solicite instanței despăgubiri corespunzătoare prejudiciului suferit.

## VIII. Asigurări

Turistul este asigurat pentru rambursarea cheltuielilor de repatriere și/sau a sumelor achitate de el în cazul insolvenței sau falimentului Agenției de Turism la **Societatea de Asigurare-Reasigurare City Insurance SA** din localitatea București str. Constantin Aricescu nr.5-7, Parter-Demisol, sector 1, nr.telefon 021/2310054 , nr.fax 021/2310442 cu **Polița de asigurare seria BN nr. 00000806 valabilă până la data de 04.07.2019** . Polița de asigurare este afișată pe pagina de web a agenției de turism : [www.kristakistravel.ro](http://www.kristakistravel.ro)

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

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 o rambursa după întoarcerea turistului în România, în condițiile poliței de asigurare încheiate între Agenție și societatea de asigurare.

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 fotocopiile 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.

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 cap. VII pct. 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.

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.

6. Documentele justificative constau în:

- a) contractul de comercializare a serviciilor/ pachetului de servicii turistice;
- b) confirmările de primire precizate la pct. 2, 3 și 5 din prezentul capitol;
- c) fotocopiile de pe documentele de plată a avansului (chitanțe, ordine de plată etc.), în cazul cererilor de rambursare a sumelor achitate de turist;
- d) fotocopiile 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.**

7. Despăgubirea nu poate depăși suma achitată de turist în contractul de comercializare a serviciilor/pachetului de servicii turistice, precum și sumele necesare repatrierii acestuia, cu respectarea prevederilor cap. X pct. 3.

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.

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 lucratoare de la data primirii de la Agenție a sumelor reprezentând debitul.

10. 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 .

**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, sau a unui contract de asigurare a riscului de anulare a călătoriei (STORNO).**

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

- a) fișa detaliată a serviciului/pachetului de servicii ( anexa nr.1)
- b) voucherul, biletul de odihnă/tratament, biletul de excursie, bonul de comandă, după caz;
- c) programul turistic, în cazul acțiunilor turistice;
- d) cataloagele/ofertele agenției/site [www.kristakistravel.ro](http://www.kristakistravel.ro)

#### **X. Dispoziții finale**

1. Prezentul contract a fost încheiat în două exemplare, câte unul pentru fiecare parte.

2. Datele de identitate ale turistului, în calitate de parte contractantă sunt confidențiale și nu vor putea fi folosite de Agenție în alte scopuri decât pentru transmiterea de materiale publicitare.

3. 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.

4. Toate unitățile de cazare, precum și mijloacele de transport sunt clasificate de către organismele abilitate ale țărilor de destinație, conform procedurilor interne și normativelor locale acolo unde acestea există, care diferă de la o țară la alta și de la un tip de destinație la altul.

5. Turistul declară că Agenția de turism l-a informat complet cu privire la condițiile de comercializare a pachetelor de servicii turistice în conformitate cu prevederile Ordonanței Guvernului nr. 107/1999. Prin semnarea acestui contract, sau prin acceptarea serviciilor/pachetelor de servicii turistice inclusiv în cazul celor achiziționate la distanță prin mijloace electronice, turistul își exprimă acordul și luarea la cunoștință cu privire la condițiile generale de comercializare a pachetelor de servicii turistice, în conformitate cu oferta Agenției de turism. Totodată turistul consimte că oricare din comunicările/informările Agenției Kristakis Travel să îi fie trimise prin poștă/email/fax, la adresele/numerele indicate în preambulul prezentului contract.

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

7. Contractul va fi interpretat conform legilor din România.

8. Contractul poate fi prezentat și sub forma unui catalog, pliant sau alt înscris, dacă turistul este informat despre aceasta și dacă documentul conține informațiile prevăzute de art. 10 alin. (2) din Ordonanța Guvernului nr. 107/1999, aprobată cu modificările și completările prin Legea nr. 631/2001, cu modificările ulterioare.

**Clientul a fost informat în legătură cu posibilitatea încheierii unei polițe de asigurare storno și declară că dorește / nu dorește încheierea unei astfel de polițe.**

**S.C. KRISTAKIS EUROPE TRANS S.R.L**

Agenția de Turism Kristakis Travel

**Director agenție**

**Cristian JAKAB**

**Turist/Reprezentantul turistului**

**Prezentul contract a fost negociat, redactat și încheiat de către reprezentantul Agenției de turism Kristakis Travel în persoana dl/dnei**

Numele prenumele,

Semnătura

**având calitatea de agent de turism.**