



CONTRACT de comercializare a pachetelor de servicii turistice

Nr. din

Partile contractante:

CISTOUR AGENCY SRL- D – prin Agentia de turism CISTOUR AGENCY cu sediul Bd. Iuliu Maniu nr 71, Bl 4, Sc 5, Ap 189, Sector 6, Bucuresti , tel/fax : (+40) 420.58.00, email: office@cistour.ro, Cod de Inregistrare Fiscala **34984342**, inregistrata la Registrul Comertului sub numarul **J38/533/2015**, titulara a Licentei de turism nr. 7480/ 11.11.2015 Polita de Asigurare emisa de **SC OMNIASIG VIENNA INSURANCE GROUP SA Polita seria I – I nr. 48379/30.10.2017**, valabila pana la data de **01.11.2018**, privind rambursarea cheltuielilor de repatriere si/ sau a sumelor achitate de catre turisti, afisata pe pagina web a agentiei de turism <http://www.cistour.ro>, reprezentata prin **CUCU RALUCA** in calitate de **Director General** denumita in continuare **Agentia**.

Si

Turistul/ Rezentantul persoanei juridice:

Nume Prenume Adresa CI Seria nr eliberat de, CNP denumit in continuare **Beneficiar**

Beneficiar

I.Obiectul contractului il constituie vanzarea de catre Agentie a pachetului de servicii turistice in scris in voucher (bilet de odihna si tratament, bilet de excursie) anexat la prezentul contract si eliberarea documentelor de calatorie. In cazul solicitarii unor pachete de servicii care necesita confirmarea rezervarii din partea altor prestatori (turoperatori, hotelieri, etc.) Agentia va furniza turistului un bon de comanda care va contine toate informatiile cu privire la calatoria solicitata si suma achitata in avans conform O.M.T.C.T. nr. 516/2005

Pachetul de servicii turistice, care face obiectul prezentului contract a fost organizat de CISTOUR AGENCY care garanteaza buna executare in baza prezentului contract incheiat cu Agentia.

II.	Servicii	contractate	/	numar	de	persoane
.....						
.....						
.....						

Statusul rezervarii / comenzii in momentul incheierii contractului (confirmata, neconfirmata - in curs de confirmare) **CONFIRMAT**

In cazul neconfirmarii serviciilor (cazare, transport, etc), agentia va oferi turistului o varianta alternativa, sau va returna integral avansul.

III. Tarife, preturi, conditii de plata

1.Pretul contractului este Moneda si cuprinde costul serviciilor turistice efective, comisionul Agentiei si TVA-ul.

2.Avansul este de, Moneda iar diferenta de plata de, Moneda se va face până la data de

3. Preturile si tarifele pachetelor de servicii sunt stabilite prin contract. Orice modificare (referitoare la schimbarea unitatii de cazare, data de plecare, nume sau schimbarea persoanelor titulare de contract sau orice element principal ce face obiectul contractului) la cererea titularului din contract se taxeaza. Schimbarea se va face numai daca exista aceasta posibilitate si daca nu intra in contradictoriu cu penalizarile de anulare a pachetului.

4.Pentru serviciile interne plata se face exclusiv in RON. Preturile specificate in valuta se vor calcula in RON la cursul BNR din ziua efectuării plății sau la cursul de schimb valutar impus de unitatea de cazare. Pentru serviciile turistice externe plata se va efectua fie in EUR, fie in RON. In cazul in care plata se va efectua in RON se aplică taxa de risc valutar de +2,5% fata de cursul BNR din ziua efectuării plății.

5.Turistul are obligatia sa achite 30% din pretul serviciilor solicitate in momentul efectuării comenzii sau al semnării contractului.

Plata se va efectua prin transfer bancar, depunere de numerar in conturile Agentiei sau numerar la Agentie. Neplata in termen de 48 ore a avansului de minimum 30% din pretul total al serviciilor confirmate, atrage dupa sine anulara rezervarii si aplicarea penalizarilor conform conditiilor de anulare. Restul sumei trebuie achitata obligatoriu pana la data mentionata in

contract (pana cel tarziu cu 21 de zile inainte de inceperea programului). Daca comanda intervine in intervalul celor 21 de zile sau vorbim de Oferte speciale , serviciile vor fi achitate integral la data semnarii comenzii.

Depasirea termenului de plata determina aplicarea unei penalitati de 1% pentru fiecare zi de intarziere, procent aplicat la suma neachitata.

IV. Drepturile și obligațiile Agenției.

4.1. Agenția 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 agenției 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 agenției de turism sau în cazul în care există deja confirmare asupra rezervării din partea altor prestatori, Agenția 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, Agenția 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 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 întârzieri, 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 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. Agenția poate modifica prețul contractului în sensul majorării sau micșorării, după caz, arătând totodată modul de calcul al majorărilor sau micșorărilor de preț 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/îmbarcare în porturi și aeroporturi, a taxelor de turist ori a cursurilor de schimb valutar aferente pachetului de servicii turistice contractat. Prețurile 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 Agenția constată că nu le va putea realiza, aceasta 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.

4.7. 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: 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. Agenția 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 terț care nu are legătură cu furnizarea serviciilor prevăzute în contract, iar cauzele care au determinat neîndeplinirea obligațiilor au un caracter imprevizibil și inevitabil.

4.8. Agenția are obligația să furnizeze în scris turistului sau prin orice mijloace de comunicare electronice convenite în scris cu turistul (e-mail, fax, sms etc.), cu 10 zile, dar nu mai puțin de 3 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;

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

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;

d) obligațiile turistului prevăzute la **pct. 5.10, 5.11 și 5.13.**

4.9. Agenția parte în contract este obligată să acorde prompt asistență turistului aflat în dificultate, în cazul situațiilor de forță majoră sau al unui eveniment pe care nici agenția de turism, nici furnizorul sau prestatorul de servicii, cu tot efortul depus, nu îl puteau prevedea sau evita.

V. Drepturile și obligațiile turistului

5.1. 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 a se încheia un contract de cesiune cu privire la 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). Turistul care cedează pachetul său de servicii, precum și cesionarul sunt responsabili în mod solidar la plata prețului călătoriei și a eventualelor costuri suplimentare apărute cu ocazia acestei cedări.

5.2. 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 12 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.

5.3. În cazul în care prețurile stabilite în contract sunt majorate cu peste 10%, indiferent de motivele majorării, turistul poate rezilia/denușa unilateral contractul fără nicio obligație față de Agenție, acesta având dreptul la rambursarea imediată de către Agenție a sumelor plătite, inclusiv comisionul.

5.4. Turistul este obligat să comunice Agenției în termen de 5 zile calendaristice de la primirea înștiințării prevăzute la cap. IV pct. 4.2 modificarea prevederilor esențiale ale contractului sau în timp util înainte de începerea călătoriei, iar în cazul în care se aplică clauzele prevăzute în cap. IV pct. 4.7 lit. b) și c), hotărârea sa de a opta pentru:

a) rezilierea/denușarea unilaterală a contractului fără plata penalităților; sau

b) acceptarea noilor condiții ale contractului.

5.5. În cazul în care turistul decide să participe la călătoria asupra căreia s-au operat modificări în condițiile cap. IV pct. 4.2 se consideră că toate modificările au fost acceptate și turistul nu poate solicita despăgubiri ulterioare datorate modificărilor de acest tip.

5.6. În cazul în care turistul reziliază/denușă unilateral contractul în temeiul **pct. 5.4** sau Agenția anulează călătoria turistică înaintea datei de plecare, turistul are dreptul:

a) să accepte la același preț un alt pachet de servicii turistice de calitate echivalentă sau superioară, propus de Agenție;

b) să accepte un pachet de servicii turistice de calitate inferioară propus de Agenție, cu rambursarea imediată a diferenței de preț, în sensul rambursării diferenței de preț dintre cele două pachete turistice, la momentul încheierii noului contract de prestare de servicii;

c) să i se ramburseze imediat toate sumele achitate în virtutea contractului.

5.7. În toate cazurile menționate la **pct. 5.6**, turistul are dreptul să solicite Agenției și o despăgubire, al cărei cuantum poate fi stabilit prin acordul comun al părților 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 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 sau unității de cazare) sau unor cauze dintre cele prevăzute la cap. IV pct. 4.7 **lit. b)**;

c) anularea s-a făcut din vina turistului.

5.8. Turistul are dreptul să rezilieze/denușă unilateral în orice moment, în tot sau în parte, contractul, iar în cazul în care rezilierea/denușarea unilaterală îi este imputabilă este obligat să despăgubească Agenția pentru prejudiciul creat acesteia, conform prevederilor cap. VI, cu excepția cazurilor de forță majoră definite conform legii. Despăgubirea se poate ridica la maximum prețului 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 oricăroră dintre servicii, aceasta echivalează cu rezilierea/denușarea unilaterală a contractului, cu aplicarea penalitășilor prevăzute la cap. VI la momentul respectiv și încheierea unui nou contract.

5.10. Turistul este obligat să achite la recepșia unitășii hoteliere taxa de stașione, taxa de salubritate, precum și alte taxe locale, fără a putea pretinde despăgubiri sau returnarea sumelor de la Agenșie.

5.11. Turistul este obligat să prezinte la recepșia unitășii hoteliere actele sale de identitate, precum și documentul de călătorie eliberat de Agenșie (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 recepșia unitășii hoteliere bilet de trimitere de la medicul de familie și dovada plășii contribușilor pentru asigurări sociale, la zi.

5.12. Turistul ia la cunoștinșă că serviciile pe care le achizișionează fără ca acestea să facă parte din contractul cu agenșia de turism sunt în stricta responsabilitate a prestatorului local, sunt guvernate de legislașia țării de destinașie, iar agenșia de turism nu are nicio responsabilitate asupra prestașilor în cauză.

5.13. Dacă pentru efectuarea călătoriei este necesară îndeplinirea de către turist a unor formalități suplimentare (de exemplu, călătoria împreună cu minori, situașia în care numele turistului este schimbat ca urmare a căsătoriei/desfacerii ei etc.), acesta are obligașia de a îndeplini toate cerinșele legale. Pentru o informare optimă, Agenșia recomandă și consultarea site-ului Polișiei de Frontieră. În cazul în care turistul nu își respectă obligașia de a se informa cu privire la formalitășile suplimentare necesare în vederea efectuării călătoriei care nu sunt în sarcina Agenșiei (de exemplu, în cazul călătoriei cu minori, împuternicire din partea părintelui sau reprezentantului legal ce nu îl însoșește sau orice alte documente suplimentare - enumerarea fiind exemplificativă), Agenșia este exonerată de orice răspundere în cazul imposibilitășii efectuării călătoriei.

5.14. Agenșia de turism recomandă turiștilor contactarea acesteia 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, condișile 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 acesteia ca un bun proprietar și potrivit destinașiei lor. Agenșia nu se face vinovată de eventualele pagube produse sau vătămări suferite de turist ca urmare a nerespectării acestui alineat.

5.17. Turistul are obligașia 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 autoritășile din țara respectivă fac cheltuieli de orice natură cu acesta, turistul respectiv are obligașia de a suporta toate aceste cheltuieli.

VI. Renunșări, penalizări, despăgubiri

1. În cazul în care turistul renunșă din vina sa la pachetul de servicii turistice care face obiectul prezentului contract, acesta datorează Agenșiei penalizari dupa cum urmeaza :

- a) 0% din pretul pachetului de servicii daca renuntarea se face cu mai mult de 30 de zile calendaristice inainte de data plecarii ;
- b) 50 % din preșul pachetului de servicii, dacă renunșarea se face în intervalul 30 - 16 de zile calendaristice inainte de data plecarii ;
- c) 100 % din preșul pachetului de servicii dacă renunșarea se face într-un interval mai mic de 16 zile înainte de plecare sau pentru neprezentarea la program ; Early Booking / Inșcrieri timpurii / Last minute /Ultra Last minute / Oferte speciala.

2. Aceste penalizari se aplica in toate cazurile, cu exceptia celor in care programul valorificat /confirmat are propriile reguli de achitare, anulare, penalizare. În acest caz se aplica regulile speciale ale fiecarui program în parte astfel: pentru cursele charter - conditii speciale fiecarei destinatii ; pentru actiuni speciale (targuri, congrese, carnavale, evenimente religioase/artistice/sportive, Paste, Craciun, Revelion precum si alte perioade impuse de piata locala si considerate evenimente speciale); pentru rezervarile de turism individual, conditiile speciale ale fiecarui sistem de rezervari on-line; zboruri de linie //low cost sunt total diferite de cele practicate pentru restul serviciilor ; pentru programe operate de alti touroperatori, se vor respecta conditiile de retragere, anulare si penalizare ale acestora; pentru pachetele cu statut special cum sunt : Litoralul pentru toti (penalizarea este de 100%, deoarece sistemul de vanzare al programelor este primul venit primul servit si se achita integral din momentul rezervarii , biletele cumparate nu sunt transmisibile si nu se permite restituierea sumelor platite din orice motiv), Decada balneara, Saptamana de refacere, O saptamana la munte, de asemenea avansul platit pentru garantarea locurilor pentru programele Decada balneara, Saptamana de refacere, O saptamana la munte, nu se returneaza

3. În cazul în care o ambasadă refuză să acorde viza de intrare pentru efectuarea pachetului de servicii, turistului i se vor reșine toate taxele achitate de Agenșie prestatorilor direcșii, precum și comisionul agenșiei.

4. 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 autoritășile din țara respectivă fac cheltuieli de orice natură cu acesta, turistul respectiv are obligașia de a suporta toate aceste cheltuieli, exonerand agenșia.

5. Penalizările echivalente cu preșul 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 personale în regulă sau dacă nu i se permite iesirea din

tara de către poliția de frontieră.

6. Pentru a renunța la pachetul de servicii turistice trebuie formulată în scris o cerere și depusă având număr de înregistrare la Agenția la care s-au achitat serviciile.

7. Agenția va acorda despăgubiri în funcție de gradul dovedit de nerespectare a obligațiilor din contract. Pentru daunele materiale cauzate de nerespectarea de către agenția de turism organizatoare a serviciilor cuprinse în contract, responsabilitatea acesteia privind despăgubirea turistului nu poate depăși de două ori prețul pachetului de servicii turistice înscris în contract.

VII. Reclamații

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 (conducerii hotelului, restaurantului, reprezentanților locali ai turoperatorului).

Datele de contact ale Agenției:

Telefon: 0314205800/ +40753933602

Fax: 0314205800

E-mail: office@cistour.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.

VIII. Asigurari.

8.1. Turistul este asigurat pentru rambursarea cheltuielilor de repatriere și / sau a sumelor achitate de el în cazul insolvenței sau falimentului Agenției la societatea de asigurare **SC OMNIASIG VIENNA INSURANCE GROUP SA din București, Str Aleea Alexandru, nr 51, sector 1, tel 021/ 4057420, fax 021/3114490, Polita seria I, nr 48379, valabila pana la data de 01.11.2018.**

8.2. 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, ori a unui contract de asigurare pentru bagaje. Se recomandă încheierea **asigurării STORNO** (odată cu avansul sau cu minim 31 zile înaintea plecării) prin care se restituie banii în cazul neparticipării la excursie datorită (conform condițiilor politice de asigurare) îmbolnavirilor, deceselor, accidentelor, etc. Asigurarea medicală este obligatorie/recomandată după caz.

IX. Documentele ce constituie anexă la contract 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.

X. Dispoziții 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 și cu respectarea prevederilor Ordonanței Guvernului nr. 107/1999, republicată.

10.3. 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.

10.4. 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, republicată. 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 și luarea la cunoștință cu privire la condițiile generale de comercializare a pachetelor de servicii turistice, în conformitate cu oferta agenției 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. Contractul va fi interpretat conform legilor din România.

Agentia de Turism CISTOUR AGENCY

Nume si prenume :

Functie :

Semnatura si stampila:

TURISTUL / Reprezentantul turistului

Nume si prenume:

Semnatura: