



**Bucuresti:** Sos Mihai Bravu, nr. 85-93, Bl. C16, Sc. C, Parter, Ap. 1, Sector 2  
Tel/Fax: 031.103.21.65, E-mail: [edelweiss@edelweiss-travel.ro](mailto:edelweiss@edelweiss-travel.ro)  
**Alexandria:** Str. Cuza Voda, nr. 113, Bl. G1, Sc. A, Ap. 4, Alexandria  
Tel/Fax: 0247.311.851, E-mail: [office@edelweiss-travel.ro](mailto:office@edelweiss-travel.ro)  
Mobile: 0744.341.823, 0743.030.463, 0740.191.375  
[www.edelweiss-travel.ro](http://www.edelweiss-travel.ro) | [www.austriatravel.ro](http://www.austriatravel.ro)  
Cont: RO54RZBR0000060002958794 Raiffeisen Bank Alexandria



## CONTRACT BON DE COMANDA

Nr \_\_\_\_\_ Data \_\_\_\_\_

### Nume turist:

Telefon:

E-mail:

Localitatea:

Strada:

Nr:

Bl.:

Scara:

Ap:

Sector/Judet:

comand agentiei EDELWEISS TRAVEL pachetul de servicii cu codul \_\_\_\_\_ , prezentat in programul turistic primit dupa cum urmeaza:

### Destinatia:

Perioada:

Nr . Zile/Nopti cazare:

Mijloc de transport:

Tipul si structura unitatilor de cazare:

Servicii de masa:

Program turistic:

Optionale:

**Pret Total Program:**

Din care achitat:

La semnarea bonului de comanda, clientul va achita agentiei de turism un avans reprezentand o cota minima de 50% din valoarea pachetului contractat. Data limita pentru plata integrala este de minim 15 zile inainte de data plecarii. In cazul in care nu s-a efectuat restul de plata pana la data stabilita, avansul achitat nu se mai restituie. Plata serviciilor al caror tarif este exprimat in alta moneda decat RON se va face la cursul BNR din ziua platii plus 2% comision de risc valutar.

Numarul de persoana pentru care se comanda pachetul de servicii din care copii:

NUME SI PRENUME	ACT DE IDENTITATE	VARSTA

*Precizez ca accept in mod irevocabil datele inscrise in acest Bon de Comanda, precum si conditiile generale de participare la excursie in numele meu si a tuturor persoanelor pentru care am facut prezenta comanda.*

Semnatura Turistului: \_\_\_\_\_

Data: \_\_\_\_\_

Semnatura Agentului \_\_\_\_\_

Data confirmarii \_\_\_\_\_

Stampila Agentiei \_\_\_\_\_

# Dispozitii Contractuale

## I. Drepturile si obligatiile Agentiei:

- In cazul in care Agentia este nevoita sa modifice una din prevederile esentiale ale contractului, are obligatia sa informeze turistul cu cel putin 15 zile inainte de data plecarii.
- Agentia poate sa modifice pretul contractului, in sensul majorarii sau micșorarii, dupa caz, numai daca modificarea are loc ca urmare a variatiilor costurilor de transport, ale redeventelor si ale taxelor aferente serviciilor de aterizare, debarcare/imbarcare in porturi si aeroporturi si a taxelor de turist ori a cursurilor de schimb valutar aferente pachetului de servicii turistice contractat.
- In cazul in care, dupa inceperea calatoriei turistice, o parte importanta din serviciile turistice prevazute in contract nu este realizata sau Agentia constata ca nu le va putea realiza, aceasta este obligata :
  - sa ofere turistului alternative corespunzatoare in vederea continuarii calatoriei turistice fara majorarea pretului, respectiv serviciile turistice oferite sa fie de aceeasi calitate si cantitate ;
  - sa restituie turistului sumele ce reprezinta diferenta dintre serviciile turistice achitate si cele efectiv prestate in timpul calatoriei turistice;
  - in cazul in care nu pot fi oferite turistului alternative corespunzatoare sau acestea nu le accepta din motive intemeiate, sa asigure fara costuri suplimentare transportul retur al turistului la locul de plecare ori alt loc agreat de acesta si, dupa caz, despagubirea pentru serviciile neprestate.
- Agentia este raspunzatoare pentru buna executare a obligatiilor asumate prin contract, cu exceptia urmatoarelor cazuri :
  - cand neandepinirea sau indeplinirea defectuoasa a obligatiilor asumate prin contract se datoreaza turistului ;
  - cand neandepinirea obligatiilor se datoreaza unor cauze de forta majora sau unor imprejurari pe care nici Agentia, nici prestatorul ca servicii nu le puteau prevedea sau evita (modificari de orar sau itinerar, intarzieri in traficul mijloacelor de transport, etc.);
- Agentia se obliga sa includa in prospectul cu indicativul de mai sus, urmatoarele informatii :
  - orele, locurile escalelor si legaturile, precum si dupa caz, locul ce urmeaza sa fie ocupat de turist in fiecare din mijloacele de transport incluse in contract . Urcarea in autocar se face in ordinea inscrierii, in baza listei citita de ghid la locul de imbarcare (intocmita la agentia de turism turoperatoare in functie de data inscrierii), fiecare turist ocupand locul preferat si disponibil.
  - denumirea, sediul/adresa, numerele de telefon si de fax ale reprezentantei locale a organizatorului si/sau a detailistului ori, in lipsa acestuia , un numar de apel de urgenta care sa ii permita contractarea organizatorului si/sau a detailistului. Telefonele de apel permanent ale agentiei organizatoare se afla in antet la programul excursiei..

## II. Drepturile si obligatiile turistului :

- In cazul in care turistul nu poate sa participe la calatoria turistica, acesta poate sa cesioneze 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 Agentia reziliaza contractul cu turistul care cesioneaza contractul si incheie un alt contract cu noul turist pentru calatoriile individuale. In cazul in care ,ijlocul de transport este avionul , transferul poate fi efectuat numai daca exista posibilitatea transferarii locului de zbor. Turistul care cedeaza pachetul sau de servicii, precum si cesionarul sunt responsabili in mod solidar la plata pretului calatoriei si a eventualelor costuri suplimentare aparute cu ocazia acestei cedari.
- In cazul sejururilor de odihna, turistul are obligatia sa respecte programul de acordare a serviciilor din tarile respective.
- Turistul este obligat sa comunice Agentiei, in termen de 5 zile calendaristice de la primirea instiintarii prevazute la cap I, pct.1, hotararea de a opta pentru :
  - rezilierea contractului fara plata penalitatilor, sau
  - acceptarea noilor conditii ale contractului.
- In cazul in care turistul reziliaza contractul sau Agentia anuleaza calatoria turistica inaintea datei de plecare, turistul are dreptul:
    - sa accepte la acelasi pret un alt pachet de servicii turistice de calitate echivalenta sau superioara, propus de Agentie ;
    - sa accepte un pachet de servicii turistice de calitate inferioara, propus de Agentie, cu rambursare imediata a diferentei de pret ;
    - sa i se ramburseze imediat toate sumele achitate in virtutea contractului.
  - In toate cazurile mentionate turistul are dreptul sa solicite Agentiei si o despagubire pentru neandepinirea contractului initial, cu exceptia cazurilor in care :
    - anularea s-a facut datorita nerealizarii numarului minim de persoane mentionat in contract, iar Agentia a informat in scris turistul cu cel putin 15 zile calendaristice premergatoare datei plecarii;
    - anularea s-a datorat unui caz de forta majora (circumstante imprevizibile, independente de vointa celui care le invoca si ale caror consecinte nu au putut fi evitate in ciuda oricaror eforturi depuse, in aceasta nefiind incluse suprazerevarile, caz in care responsabilitatea revine companiei aeriene);
    - anularea s-a facut din vina turistului.
- Turistul are dreptul sa rezilieze in orice moment, in tot sau in parte, contractul, iar in cazul in care rezilierea ii este imputabila, este obligat sa despagubeasca Agentia pentru prejudiciul creat acesteia, cu exceptia cazurilor de forta majora definite conform legii. Daca turistul solicita schimbarea hotelului, structurii camerelor sau a oricarora dintre servicii, aceasta echivaleaza cu rezilierea contractului, cu aplicarea penalitatilor legale la momentul respective, si incheierea unui nou contract.
- Turistul este obligat se prezinte la receptia unitatii hoteliere actele sale de identitate, precum si documentul de calatorie voucher, in vederea acordarii serviciilor turistice.

## III. Renuntari, penalizari, despagubiri :

- In cazul in care turistul renunta din vina sa la pachetul de servicii turistice care face obiectul prezentului contract, el datoreaza Agentiei penalizari dupa cum urmeaza :
  - cu mai mult de 45 de zile inainte de inceperea programului – 0% din valoarea pachetului ;
  - intre 45 de zile si 30 zile inainte de inceperea programului – 40% din valoarea pachetului ;
  - intre 30 zile si 15 zile inainte de data inceperii programului – 70% din valoarea pachetului ;
  - intre 15 zile si 0 zile inainte de data inceperii programului – 100% din valoarea pachetului.
- In cazul in care o ambasada refuza sa acorde viza de intrare pentru efectuarea pachetului de servicii, turistului i se vor retine toate taxele achitate de Agentie prestatorilor directi, precum si cheltuielile de operare proprii acesteia.
- In cazul in care turistul a intrat pe teritoriul statului in care se realizeaza pachetul de servicii turistice, refuza sa se mai intoarca in Romania si autoritatile din tara respectiva fac cheltuieli de orice natura cu acesta, turistul respectiv are obligatia de a suporta toate aceste cheltuieli.
- Penalizari echivalente cu pretul contractului se aplica si in cazul in care turistul nu ajunge la timp la aeroport sau la locul de plecare, daca nu poate pleca in calatorie pentru ca nu are actele in regula sau este intors de la granita de catre politia de frontiera.
- Turistul trebuie sa depuna in scris cererea de renuntare la pachetul de servicii turistice, cu numar de inregistrare la Agentia la care a achitat serviciile. In caz contrar cererea de renuntare ne este luata in considerare.
- Agentia va acorda despagubiri in functie de gradul de nerespectare a obligatiilor din contract.

## IV. Reclamatii :

- In cazul in care turistul este nemulțumit de serviciile turistice primite, acesta are obligatia de a intocmi o sesizare in scris, clar si explicit cu privire la deficientele constatate la fata locului, legate de realizarea pachetului de servicii turistice contractat, ce se va transmite prompt atat Agentiei, cat si prestatorului de servicii turistice (conducerii hotelului, restaurantului).
- Atat Agentia, cat si prestatorul de servicii turistice vor actiona imediat pentru solutionarea sesizarii. In cazul in care sesizarea nu este solutionata sau este solutionata partial, turistul va depune la sediul Agentiei o reclamatie in scris, in termen de maxim 5 zile calendaristice de la incheierea calatoriei, Agentia urmand ca in termen de 45 zile calendaristice, sa comunice turistului despagubirile care i se cuvin.

## V. Dispozitii finale

- Prezentul contract a fost semnat in doua exemplare, cate unul pentru fiecare parte.
- Comercializarea pachetelor de servicii turistice se va face in conformitate cu prevederile prezentului contract si cu respectarea prevederilor Ordonantei Guvernului nr. 107/1999 privind activitatea de comercializare a pachetelor de servicii turistice, aprobata cu modificari si completari prin Legea nr. 631/2001, cu modificarile ulterioare.

Reprezentant agentie de turism  
(nume, prenume, semnatura, stampila)

Data.....

Turist / reprezentant  
(nume, prenume, semnatura)

**Anexă la Contract**  
Pachete de Crăciun și de Revelion  
(20.12.2008 – 06.01.2009)

**Termene de plată:**

- 50% din valoarea pachetului în momentul confirmării rezervării;
- 100% din valoarea pachetului cu 45 de zile înainte de începerea programului;

**Termene de anulare:**

- Cu 60 de zile înainte de începerea programului penalizări de 50% din valoarea pachetului;
- Între 45 de zile și 0 zile înainte de plecare penalizări de 100% din valoarea pachetului;

Semnătura Agent turism \_\_\_\_\_  
Data confirmării \_\_\_\_\_  
Stampila Agentiei \_\_\_\_\_

Semnatura Turist \_\_\_\_\_  
Data: \_\_\_\_\_