

CONTRACT-CADRU

de comercializare a pachetelor de servicii de calatorie
si/sau a serviciilor de calatorie asociate

Nr. _____ din data de _____

Preambul

Prezentul contract-cadru este intocmit in conformitate cu Ordonanta Guvernului nr. 2/2018 privind pachetele de servicii de calatorie si serviciile de calatorie asociate, precum si cu Ordinul Ministerului Turismului nr. 156/2019 privind procedurile de garantare a sumelor platite de calatori in cazul insolventei agentiei de turism organizatoare, si se completeaza cu dispozitiile Codului civil si legislatia aplicabila protectiei consumatorilor.

I. Parti contractante

A. **TRIPADOR COMPANY S.R.L.**, cu sediul in Str. Dupa Gradini nr. 429, Pianu de Sus, jud. Alba, CUI 53123152, nr. ONRC J2025097903001, cont bancar:

R005BTRLRONCRT0DC0737301 deschis la **BANCA TRANSILVANIA** titulara a Licentei de turism nr. (VEZI LICENTA) pentru Agentia: **TRIPADOR (EXCLUSIV ONLINE)**, reprezentata prin _____ in calitate de **AGENT DE TURISM** denumita in continuare „Agentia”.

B. Turistul / Calatorul (consumatorul): dl./dna. _____, domiciliat(a) in _____, telefon _____, e-mail _____, CI/BI seria ____ nr. _____, eliberat(a) de _____ la data de _____, denumit(a) in continuare „Turistul/Calatorul”.

II. Definitii si incadrare juridica

2.1. „Pachet de servicii de calatorie” are intelesul prevazut de OG nr. 2/2018: combinarea a cel putin doua tipuri diferite de servicii de calatorie pentru aceeasi calatorie sau vacanta, vandute la un pret total sau altfel incadrate legal ca pachet.

2.2. „Servicii de calatorie asociate” au intelesul prevazut de OG nr. 2/2018: cel putin doua tipuri diferite de servicii de calatorie achizitionate pentru aceeasi calatorie sau vacanta, prin contracte separate cu furnizorii, facilitate de Agentie in conditiile legii.

2.3. Incadrarea concreta a fiecarei rezervari (PACHET sau SERVICII ASOCIATE) este mentionata expres in documentele rezervarii (oferta/confirmare, factura, voucher, bilet). In lipsa unei mentiuni exprese, rezervarea NU se prezuma automat ca pachet.

III. Obiectul contractului

3.1. Obiectul prezentului contract-cadru îl constituie comercializarea de către Agentie către Turist, după caz, a:

- a) pachetelor de servicii de calatorie (pachete turistice), inclusiv pachete revandute de la tour-operatori/licentiați;
- b) serviciilor de calatorie asociate (ex: zbor + cazare achizitionate separat), precum și emiterea/ transmiterea documentelor de plată și calatorie aferente (factura, voucher, bilete, confirmări).

IV. Încheierea contractului și documentele rezervării

4.1. Contractul se considera încheiat, după caz: (I) prin semnatura olografă/electronică; (II) prin acceptarea expresă (checkbox/„Accept”) la achiziție online; (III) prin confirmarea scrisă a rezervării de către Agentie; (IV) prin emiterea documentelor de calatorie, inclusiv în format electronic.

4.2. Documentele care fac parte integrantă din contract: oferta/confirmarea rezervării, factura/chitanța/OP, voucher, bilete, program turistic (dacă există), condițiile furnizorilor (companie aeriană/hotel) comunicate Turistului, precum și formularele de informare standard prevăzute de OG nr. 2/2018, după caz.

V. Pretul și modalități de plată

5.1. Pretul este cel indicat în oferta/confirmare și/sau pe factura și include, după caz, costul serviciilor efective, comisionul Agentiei și TVA (dacă este aplicabil).

5.2. Plată se face prin: transfer bancar / plată online / numerar (dacă este cazul), conform facturii. Termenele de plată sunt cele comunicate în scris.

VI. Reguli specifice pentru PACHETE de servicii de calatorie

6.1. Pentru pachetele de servicii de calatorie, răspunderea pentru executarea pachetului revine, după caz, organizatorului (tour-operatorului) sau Agentiei dacă aceasta are calitatea de organizator. Dacă Agentia acționează ca revanzator (detailist) în numele și pe seama unui organizator, această calitate este menționată în confirmarea rezervării.

6.2. Modificări înainte de plecare, anularea pachetului, drepturile Turistului (inclusiv reziliere fără penalități în cazurile prevăzute de OG nr. 2/2018), precum și asistența în caz de dificultate se aplică potrivit OG nr. 2/2018 și condițiilor pachetului confirmat.

6.3. Informarea standard pentru pachete (formularul UE) se transmite Turistului înainte de încheierea contractului și/sau este anexată la confirmarea rezervării.

VII. Reguli specifice pentru SERVICII de calatorie ASOCIATE

7.1. Pentru serviciile de calatorie asociate, Turistul înțelege și acceptă că fiecare serviciu (ex: transport aerian, cazare) este guvernat de contracte separate cu furnizorii și de condițiile acestora (tarife nerambursabile, reguli de modificare/anulare, taxe).

7.2. Rambursări/anulări: în măsura în care furnizorii nu rambursează sumele (ex: bilete de avion nerambursabile, tarife hoteliere nerambursabile), Agenția nu poate fi obligată să restituie Turistului sume pe care nu le poate recupera de la furnizori. Agenția va transmite Turistului, la cerere, dovezi ale regulilor tarifare/condițiilor furnizorului și ale demersurilor efectuate.

7.3. Turistul confirmă că a primit, înainte de plată, informarea standard pentru servicii de calatorie asociate (formular UE) și a înțeles diferențele față de pachet.

VIII. Transport aerian, orare, responsabilități

8.1. Biletul de avion reprezintă contractul dintre pasager și transportator. Compania aeriană poate modifica orarul/operarea zborului. În caz de anulare/întârziere/refuz la îmbarcare, drepturile pasagerului față de transportator se aplică potrivit Regulamentului (CE) nr. 261/2004.

8.2. Agenția nu este răspunzătoare pentru deciziile operaționale ale transportatorului (orar, itinerar, schimbări de aeronavă), cu excepția situației în care are calitatea de organizator al pachetului și obligațiile legale sunt incidente.

IX. Reclamații și soluționare

9.1. Turistul are obligația să semnaleze imediat, în scris, orice neconformitate la fața locului (hotel/furnizor/reprezentant), și să informeze Agenția fără întârziere, pentru a permite remedierea.

9.2. Date contact Agenție: Telefon 0757659454 E-mail office@tripador.ro Program Luni – Vineri 09:00 – 19:00, Sâmbătă 09:00 – 14:00, Duminică – închis. Website: <https://www.tripador.ro>.

9.3. Reclamațiile ulterioare se transmit în scris în termen de maximum 5 zile calendaristice de la încheierea calătoriei, iar Agenția va răspunde în termen de 30 de zile calendaristice.

X. Asigurare de insolventa (OG 2/2018 / Ordin 156/2019)

10.1. Turistul este informat cu privire la mecanismul de protectie in caz de insolventa a agentiei de turism organizatoare, in conditiile OG nr. 2/2018 si Ordinului nr. 156/2019. Polita/garantia de insolventa (datele complete) este afisata pe website-ul Agentiei si comunicata Turistului.

10.2. Datele politei/garantie (de completat): Asigurator **GERMAN ROMANIAN ASSURANCE S.A.** Nr. polita/garantie **IF-i 4840** Valabilitate **19.12.2026**

Procedura de despagubire se deruleaza conform Ordinului nr. 156/2019.

XI. Forta majora

11.1. Forta majora este evenimentul extern, imprevizibil, absolut invincibil si inevitabil. Partea care o invoca notifica cealalta parte in cel mai scurt timp si ia masuri pentru limitarea consecintelor.

XII. Protectia datelor (GDPR)

12.1. Datele personale sunt prelucrate pentru incheierea si executarea contractului, emiterea documentelor si indeplinirea obligatiilor legale. Politica de confidentialitate este disponibila pe tripador.ro.

XIII. Dispozitii finale

13.1. Prezentul contract-cadru se completeaza cu conditiile specifice fiecarei rezervari. In caz de conflict, prevaleaza: (I) OG nr. 2/2018 si normele aplicabile; (II) conditiile confirmate ale rezervarii; (III) prezentul contract-cadru.

13.2. Litigiile se solutioneaza pe cale amiabila, iar in caz contrar de instantele competente din Romania.

13.3. Contractul este incheiat in doua exemplare sau in format electronic, avand aceeasi valoare juridica.

AGENTIA:
TRIPADOR COMPANY S.R.L.

Reprezentant legal: _____

Funcția: _____

Semnatura/Stampila: _____

TURISTUL/CALATORUL:

Nume si prenume: _____

Semnatura: _____