



# CONTRACTUL CU TURISTUL

## I. OBIECTUL CONTRACTULUI

Vânzarea serviciilor turistice înscrise în voucher, bilete de odihnă, tratament, bilet de excursie și eliberarea documentelor de călătorie.

Contractul intră în vigoare în momentul confirmării de către agenție, respectiv clientul ia cunoștință de validarea facturii proforme. Contractul își produce efectul numai după achitarea de către turist a avansului prevăzut în factură proformă.

## II. PREȚUL

- 1) Valoarea contractului este specificată în factură emisă de agenția RebelTravel.ro.
- 2) Plata se va face astfel:  
Avans minim 30% în 48 de ore din prețul sejurului sau cel specificat în factura proformă.  
Diferența se achită cu 21 zile calendaristice înainte de începerea sejurului.
- 3) Contravaloarea serviciilor turistice interne se poate achita și cu tichete de vacanță, respectând prevederile OUG NR 8/2009, a normelor metodologice și anexelor acesteia.
- 4) Plata în euro se face la cursul BNR din ziua plății plus 2% comision de risc valutar.
- 5) Plata în rate, conform regulilor băncii emitente a cardului, prin link-urile mobilpay.ro.

## III. DREPTURILE ȘI OBLIGAȚIILE AGENȚIEI

- 1) Obligații
  - a) Să ofere turistului alternative corespunzătoare pentru continuarea călătoriei fără majorarea prețului cu respectarea aceluiași condiții calitative și cantitative.
  - b) Să restituie turistului sumele ce reprezintă diferența dintre serviciile achitate de către acesta și cele efectiv prestate în timpul călătoriei.
  - c) Dacă turistul nu acceptă din motive întemeiate servicii alternative corespunzătoare agenția va despăgubi turistul pentru serviciile neprestate.
- 2) Drepturi
  - a) Agenția este exonerată de obligațiile asumate dacă îndeplinirea defectuoasă a acestor obligații se datorează turistului.
  - b) Dacă neîndeplinirea obligațiilor se datorează unor cauze de forță majoră sau unor împrejurări pe care agenția sau prestatorii nu le puteau preveni sau evita, agenția nu va răspunde pentru neîndeplinirea acestor obligații.

## IV. DREPTURILE ȘI OBLIGAȚIILE TURISTULUI

- 1) Serviciile turistice rezervate de către beneficiar pot fi cesionate unei terțe persoane care îndeplinește toate condițiile aplicabile pachetului de servicii turistice contractat, cu obligația de a anunța în scris agenția RebelTravel.ro cu cel puțin **15 zile** înaintea datei de check-in. Agenția anulează rezervarea inițială și realizează o nouă rezervare pe numele noului turist. Turistul care cedează precum și cel care primește sunt responsabili în mod solidar la plata prețului rezervării și a eventualelor costuri suplimentare.
  - a) Turistul nu poate să cesioneze servicii turistice achitate cu tichete de vacanță.
  - 2) În cazul pachetelor turistice efectuate în România turistul are obligația să respecte programul de acordare a serviciilor în România, respective : în stațiunile de pe litoral, cazarea se face la oră 18:00 a zilei de intrare și se termină la oră 12:00 a zilei înscrise pe voucher ca data de check-out ori pe biletul de odihnă și/sau de tratament;
  - 3) În cazul în care Agenția anulează rezervarea sau nu asigură serviciile achitate de turist, 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;
    - c) Să i se returneze imediat toate sumele achitate aferente serviciilor anulate sau neprestate.
    - d) În cazul în care pachetul de servicii turistice a fost achitat cu tichete de vacanță și turistul nu acceptă condițiile pct. a) de la art 3) agenția nu va mai putea restitui nici o sumă în bani și nici în tichete conform prevederilor OUG 8 /2009

3).1. În toate cazurile menționate la punctul 3 turistul are dreptul să solicite Agenției și o despăgubire pentru neîndeplinirea

prevederilor contractului inițial, cu excepția cazurilor în care :

a) anularea a fost cauzată de o situație de forță majoră (circumstanțe independente de voința celui care le invocă, imprevizibile, și ale căror consecințe nu au putut fi evitate în ciuda oricăror eforturi depuse , în această situație nefiind incluse suparezervările).

b) Anularea s-a făcut din vina turistului.

- 4) Turistul are dreptul să anuleze în orice moment, integral sau parțial, rezervarea iar în cazul în care anularea este imputabilă este obligat să despăgubească Agenția pentru prejudiciul creat acesteia , excepție făcând cazurile de forță majoră definite conform legii. Dacă turistul solicită schimbarea hotelului, a tipului de cameră sau a oricăroră dintre servicii , această echivalează cu anularea rezervării și cu aplicarea comisioanelor de anulare legale la momentul respectiv și efectuarea unei noi rezervări.
- 5) Turistul are obligația de a achita la recepția unității hoteliere taxa de stațiune, taxa de salubritate, precum și alte taxe locale, fără a putea pretinde returnarea sumelor sau despăgubiri din partea Agenției.
- 6) Turistul are obligația de a prezenta la recepția unității hoteliere actele sale de identitate, precum și documentul de călătorie eliberat (voucher, bilet de odihnă/ de tratament) în vederea acordării serviciilor turistice. În cazul care turistul beneficiază de bilet de tratament, are obligația de a prezenta la recepția unității hoteliere biletul de trimitere de la medicul de familie contribuțiilor pentru asigurările sociale, la zi.

## V. RENUNȚĂRI, DESPĂGUBIRI, COSTURI

- 1) În cazul în care turistul renunță din vina sa la pachetul de servicii turistice, care face obiectul prezentului contract sau solicita modificarea rezervării confirmate ce presupune anularea contractului, el datorează Agenției RebelTravel.ro comisionul de modificare sau anulare după cum urmează:
  - a) 0% din valoarea rezervării dacă renunțarea survine cu cel puțin 30 de zile calendaristice înainte de data începerii sejurului;
  - b) 30% din valoarea rezervării dacă renunțarea survine cu cel puțin 20 zile calendaristice înainte de data începerii sejurului;
  - c) 50% din valoarea rezervării dacă renunțarea survine cu cel puțin de 15 zile înainte de data începerii sejurului;
  - d) 100% din valoarea rezervării dacă renunțarea se face într-un interval egal sau mai mic de 10 zile calendaristice înainte de data începerii sejurului.
  - e) 100% din valoarea rezervării în cazul în care turistul a achiziționat pachetul turistic în cadrul programului "Înscrieri Timpurii", indiferent de data la care solicita renunțarea;
  - f) 100% din valoarea rezervării în cazul în care turistul a achiziționat pachetul de servicii în bază unor oferte speciale (Exemplu: 1Mai, Paște, Crăciun, "O săptămâna la mare", Litoralul pentru toți, Black Friday, și altele) indiferent de data la care turistul solicită renunțarea.
- 2) În situația în care plata pentru pachetul turistic a fost efectuată cu tichete de vacanță, comisioanele de anulare de mai sus se vor deduce în primul rând din valoarea tichetelor de vacanță. Dacă comisionul de anulare este mai mare decât valoarea tichetelor, diferența ce depășește valoarea tichetelor de vacanță se va reține din valoarea achitată prin alte instrumente de plată . În cazul în care valoarea tichetelor este mai mare decât valoarea comisionului de anulare, diferența nu se restituie nici în tichete și nici în numerar în cazul în care turistul nu dorește un alt serviciu turistic. Dacă există dorința achiziționării într-o perioadă ulterioară a unui alt serviciu turistic, atunci diferența dintre valoarea tichetelor și valoarea comisionului se va utiliza pentru acest nou serviciu. Meniul în care turistul poate solicita noul pachet de servicii turistice este de maxim 2 luni de la renunțarea la serviciile inițiale. În cazul în care turistul nu își exprimă opțiunea în această perioadă, agenția de turism nu îi mai poate oferi acestuia nici un pachet de servicii turistice ulterior.
- 3) În cazul în care turistul a contractat un pachet de servicii turistice cu agenția și a achitat un avans, și nu se prezintă în termenul menționat în factură proforma pentru a achita ratele aferente sau restul de plată, agenția are dreptul de a anula rezervările efectuate în beneficiul turistului, cu reținerea integrală a sumelor plătite de către turist la acea dată.
- 4) Turistul trebuie să transmită în scris cererea de renunțare la pachetul de servicii turistice, de luni până vineri între orele 09:00 - 17:00 la adresa de email rezervari@rebeltravel.ro, la numărul de fax 0+4021 436 08 45 direct la sediul agenției Comuna Chiajna, Sat Dudu, Str. I. L. Caragiale nr. 91, Jud. Ilfov. În caz contrar cererea de renunțare nu se ia în considerare . Orice cerere de renunțare transmisă sâmbăta sau duminica cât și după ora 17:00 în timpul săptămânii va fi înregistrată cu data următoarei zile lucrătoare.
- 5) Agenția va acorda despăgubiri în funcție de gradul de nerespectare a obligațiilor.

## VI. RECLAMAȚII

1) În cazul în care turistul este nemulțumit de serviciile turistice primite, acesta are obligația de 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 Agenției cât și prestatorului de servicii turistice (conducerii hotelului, restaurantului în cauză).

2) Atât agenția cât și prestatorul de servicii în cauză 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 sejurului, Agenția urmând ca în termen de maximum 45 zile calendaristice să comunice turistului despăgubirile care i se cuvin.

## VII. ASIGURĂRI

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 OMNIASIG VIENNA INSURANCE GROUP SA, Aleea Alexandru, Nr. 51, sector 1, București, România, Tel: 021.405.74.20, Fax: 021.311.44.95.

- 1) În cazul în care Agenția nu efectuează repatrierea turistului, acesta are obligația de a anunța imediat societatea de asigurare prin telefon, fax sau email. 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 seria I nr. 45561 din 20.10.2017, încheiat între Agenție și societatea de asigurări.
- 2) În cazul în care turistul solicită de la Agenție 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 de a păstra fotocopiile de pe respectivele documente justificative. Turistul poate solicita Agenției rambursarea sumelor achitate și/sau a cheltuielilor de repatriere, în termen de 15 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 zile calendaristice de la data confirmării de primire prevăzute la capitolul VII punctul 2.
- 4) În cazul în care, în termen de 15 zile calendaristice de la data confirmării de primire a documentelor justificative de către Agenție, turistul nu a primit sumele solicitate de acesta, are loc evenimentul asigurat.
- 5) În termen de 10 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 pachetului de servicii turistice;
  - b) Confirmările de primire precizate la pct. 2, 3 și 5 din prezentul capitol;
  - c) Fotocopii de pe documentele de plată a avansului (chitanțe, ordine de plată etc.), în cazul cererilor de rambursare a sumelor achitate de turist;
  - d) Fotocopii 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 pachetului de servicii turistice, precum și sumele necesare repatrierii acestuia, cu respectarea prevederilor cap. IX pct 2
- 8) Din despăgubire se scade franșiza menționată de polița de asigurare seria I nr. 45561 din 20.10.2017;
- 9) Despăgubirea va fi plătită în termen de 30 de zile calendaristice de la data primirii de către societatea de asigurare a documentelor justificative de la turist.
- 10) 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 zile lucrătoare de la data primirii de la Agenție a sumelor reprezentând debitul.

Facultativ, turistul are posibilitatea de încheiere a 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, ori a unei asigurări storno.

## VIII. DOCUMENTELE CONTRACTULUI SE CONSTITUIE CĂ ANEXA LA ACESTEA ȘI 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/ofertele agenției/site – [www.rebeltravel.ro](http://www.rebeltravel.ro)

## IX. DISPOZIȚII FINALE

- 1) Prezentul contract se consideră acceptat de către ambele părți odată cu plată integrală sau parțială de către turist a serviciilor comandate.
- 2) 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 pachetelor de servicii turistice, aprobată cu modificări și completări prin Legea nr. 631/2001, cu modificările ulterioare.
- 3) Contractul poate fi prezentat și sub formă unui catalog, pliant sau alt înscris, dacă turistul este informat despre acesta și dacă documentul conține informațiile prevăzute de art 10 alin. (2) din Ordonanța Guvernului nr 107/1999, aprobată cu modificări și completări prin legea nr. 631/2001, cu modificările ulterioare.

## ALTE SPECIFICAȚII

În general pe litoralul românesc intrările și ieșirile se fac după următorul program :

Oră de check-in 18:00

Oră de check-out 12:00

Acestea sunt condițiile generale de rezervare. Unele unități de cazare pot avea alte condiții, în consecință va rugăm să verificați cu atenție aceste condiții publicate pe pagină de prezentare a unității de cazare înainte de a trimite rezervarea. Totodată Agenția Touroperatoare RebelTravel.ro va face periodic oferte speciale care se supun unor reguli și condiții diferite.

Datele de identificare ale societății Rebel Grafix

S.C.Rebel Grafix S.R.L.

Numar inregistrare registrul comertului: J23/3184/2008

Cod fiscal: RO 6718035/1994

Adresa: Str. I.L. Caragiale nr.91, Chiajna, Ilfov

Cont LEI: **RO32 BTRL RONC RT03 9393 1601**

Cont EUR: **RO79 BTRL EURC RT03 9393 1601**

Banca:Transilvania sucursala Gorjului

Tel.: +40 031 620 7308

Mobil: +40 764 022 239

Fax: +40 214 360 845

