



Furnizor: SC Mianda Travel and Consulting S.R.L.
Reg. com: J23/4924/2020; CIF: 43213819
Capital social: 26000
IBAN (EUR) : RO56BTRLEURCRT0665875201
IBAN (RON) : RO09BTRLRONCRT0665875201
Banca: BANCA TRANSILVANIA
www.miandatransilvania.ro

Numar inregistrare..... /.....

Contract colaborare agentii partener

I. PARTILE CONTRACTUALE

MIANDA TRAVEL (SC Mianda Travel and Consulting SRL) cu sediul in Str Amurgului 62A, Popesti Leordeni, Judet Ilfov, numar inregistrare la Registrul Comertului J23/4924/2020, CUI 43213819, Licenta de Turism numarul 2544 / 03.03.2022 reprezentata de Taculescu Raluca in calitate de Administrator, denumita in continuare AGENTIA ORGANIZATOARE denumita in continuare **AGENTIA ORGANIZATOARE**

Si

S.C..... cu sediul in strada..... numar inregistrare la registrul comertului CUI licenta turism nr reprezentata de in calitate de..... denumita in continuare **AGENTIA INTERMEDIARA**

II. OBIECTUL CONTRACTULUI

- 2.1.** Obiectul prezentului contract il constituie acreditarea **AGENTIEI INTERMEDIARE** de catre **AGENTIA ORGANIZATOARE** pentru vanzarea de Bilete avion, cazari, transferuri, alte produse si pachete de servicii turistice care sunt parte integranta a acestui contract.
- 2.2.** **AGENTIA ORGANIZATOARE** va acorda consultanta si suport de specialitate in vederea comercializarii produselor proprii sau aflate in portofoliul sau de vanzari. Prezentul contract completeaza cu dispozitiile de fata orice contract semnat anterior intre parti si isi produce efectele juridice pentru toate rezervariile anterioare sau viitoare ale AGENTIEI intermediare catre AGENTIA ORGANIZATOARE
- 2.3.** **AGENTIA INTERMEDIARA** va comercializa serviciile turistice si pachetele de servicii de calatorie cu respectarea conditiilor de comercializare stabilite de AGENTIA ORGANIZATOARE. Comercializarea catre terti in alte conditii atrage raspundere exclusiva si deplină a AGENTIEI intermediare față de acestia. De asemenea, are obligatia de a respecta prevederile legale (OG 2/2018), de a furniza calatorilor toate informatiile obligatorii stabilite de acest act normativ si de a se asigura ca poate proba cu inscrisuri indeplinirea acestor obligatii.
- 2.4.** In masura in care serviciile turistice relevante incluse intr-un pachet de servicii turistice nu sunt furnizate ca urmare a insolventei AGENTIEI Organizatoare, acesta ofera conform prevederilor OG nr.2/2018 garantii privind rambursarea tuturor platilor efectuate de catre calatori in limita sumelor incasate de acesta de la . Sumele platite de turisti dar netransmise de aceasta AGENTIEI organizatoare nu fac obiectul garantiei.
- 2.5.** In ceea ce priveste dreptului calatorilor de a transfera pachetul unei alte persoane, acest lucru va fi posibil in condițiile stabilite in acordurile încheiate de AGENTIA ORGANIZATOARE cu furnizorii săi.

III. OBLIGATIILE PARTILOR

3. AGENTIA ORGANIZATOARE

- 3.1.** Va pune la dispozitia AGENTIEI INTERMEDIARE programele, preturile si conditiile de vanzare a produselor turistice operate (intern, extern, bilete avion, servicii conexe)
- 3.2.** Va asigura derularea operativa a programelor si serviciilor comercializate, cu respectarea in totalitate a serviciilor prevazute in program sau comanda **AGENTIEI INTERMEDIARE**. In cazul in care, din motive obiective, nu pot fi prestate serviciile in intregime, **AGENTIA ORGANIZATOARE** va efectua, la cererea turistului sau a AGENTIEI INTERMEDIARE rambursarea serviciilor neprestate sau va acorda clientului, cu acordul acestuia, servicii compensatorii in valoare maxima egala cu cele din contract.
- 3.3.** **AGENTIA ORGANIZATOARE** este raspunzatoare fata de turist cu privire la buna desfasurare a pachetului de servicii in conditiile stabilite de legislatia în vigoare. In situatiile in care nu este aplicabilă OG nr.2/2018, raspunderea apartine direct și nemijlocit prestatorului serviciului turistic (hotel, companie aeriana, transportator etc.), iar turistul nu va putea actiona în judecata sau emite vreo pretenție fata de AGENTIA ORGANIZATOARE.



Furnizor: SC Mianda Travel and Consulting S.R.L.
Reg. com: J23/4924/2020; CIF: 43213819
Capital social: 26000
IBAN (EUR) : RO56BTRLEURCRT0665875201
IBAN (RON) : RO09BTRLRONCRT0665875201
Banca: BANCA TRANSILVANIA
www.miandatravel.ro

- 3.4. Va raspunde cererilor de rezervare ale AGENTIEI in termen de maximum 24 de ore pentru produsele **AGENTIA ORGANIZATOARE** detine alocatii.. In cazul solicitarilor de grup, termenul de raspuns este de 24 de ore de la primirea cotațiilor de la parteneri (hoteluri / companii aeriene etc)
- 3.5. Va anunta din timp orice modificare survenita la programul turistic din alte cauze decat cele care tin de **AGENTIA ORGANIZATOARE**.
- 3.6. Va ceda AGENTIEI INTERMEDIARE un comision (conform anexei pentru comisioane cedate, care face parte integranta din prezentul contract) pentru pachetele de servicii achizitionate Comisionul se cedează exclusiv prin raportare la preturile serviciilor turistice, respectiv din tarifele publicate in sistemul de rezervari, in brosure, cataloage sau in confirmarea de rezervare (pentru pachetele turistice la cerere). Nu se plătește comision pentru serviciile care nu sunt incluse in pachetele turistice (asigurari medicale, storno, taxe aeroport, taxe de statiune etc.) si nici pentru suplimente (camera single, pensiune completa, vedere la mare etc.). Biletele de avion / cazarile / transferurile sau alte servicii conexe care nu constituie un pachet vor fi oferite la pretul net
- 3.7. Va instrui în limita resurselor proprii sau a partenerilor, maximum 2 persoane din personalul **AGENTIEI INTERMEDIARE** cu privire la specificul fiecarui produs turistic pe care acestea le comercializeaza
- 3.8. **AGENTIA ORGANIZATOARE** isi rezerva dreptul de a opera modificari in ceea ce priveste ora sau locul de imbarcare, in functie de parteneri sau conditiile de trafic.
- 3.9. In situatiile de overbooking **AGENTIA ORGANIZATOARE** va pune la dispozitia turistilor spatii de cazare similare ca si categorie si conditii de confort, iar in cazul in care nu se pot asigura decat spatii de categorie inferioara **AGENTIA ORGANIZATOARE** va rambursa diferenta de pret.
- 3.10. **AGENTIA ORGANIZATOARE** poate modifica hotelurile mentionate in oferta cu altele similare sau de categorie superioara, fara ca aceasta schimbare sa afecteze tariful platit de client;
- 3.11. Clasificarea unitatilor de cazare este data de autoritatile in domeniu din tara de destinatie și este exclusa orice raspundere a AGENTIA ORGANIZATOARE pentru eventuale pretentii ale turistului generate de diferente intre asteptarile sale si conditiile oferite de hotel. In astfel de situatii, turistul are optiunea de a se adresa fie hotelului respectiv, fie autoritatii publice din tara respectiva care a acordat clasificarea hoteliera sau care atributii de control in privința respectării standardelor de calitate la nivelul clasificării hoteliere respective. AGENTIA INTERMEDIARA va include in contractul cu turistul aceasta limitare a raspunderii AGENTIEI ORGANIZATOARE.

IV. AGENTIA INTERMEDIARA

- 4.1. Va promova produsele turistice publicate in brosură/website/alte materiale promotionale ale AGENTIA ORGANIZATOARE direct catre clientii sai.
- 4.2. Nu va interveni continutul serviciilor turistice ori pachetelor de servicii turistice vandute in numele si pentru AGENTIA ORGANIZATOARE, in calitate de agent al acestuia.
- 4.3. Va informa corect si complet turistii asupra serviciilor turistice incluse in program si conditiilor de modificare si anulare, transmitandu-le acestora toate informatiile precontractuale si contractuale prevazute de OG nr.2/2018 sau alt act normativ in vigoare aplicabil. In caz contrar, AGENTIA INTERMEDIARA va suporta toate consecintele ce decurg de aici, asumandu-si intreaga raspundere.
- 4.4. Va incheia cu fiecare turist contractul de vanzare a serviciilor / pachetelor de servicii turistice, in conditiile si cu toate clauzele prevazute de legislatia in vigoare și de prezentul contract, precum si cu respectarea tuturor condițiilor mentionate in prezentarea pachetului sau serviciului turistic respectiv.
- 4.5. Taxa de serviciu inclusa in pachet si va fi retinuta de AGENTIA ORGANIZATOARE in cazul incetării contractului în ipoteza unui caz de forta majora/circumstante inevitabile si extraordinare, în intelegul OG 2/2018.
- 4.6. Va respecta termenele de rezervare, de comandare, plata a prestatii turistice prevazute in contract.
- 4.7. Va pastra confidentialitatea asupra clauzelor contractuale
- 4.8. Va transmite turistilor toate informatiile precontractuale prevazute de OG nr.2/2018, precum si orice alte informatii sunt necesare si utile pe parcursul derulării contractului, inclusiv modificările aduse acestuia, iar raspunderea pentru neindeplinirea acestei obligatii revine exclusiv AGENTIEI INTERMEDIARE.

V. REZERVAREA SI CONFIRMAREA SERVICIILOR

- 5.1. Rezervările de produse si pachete turistice se vor transmite catre AGENTIA ORGANIZATOARE prin rezervari in sistemul online sau in scris, utilizand adresele de email oficiale



Furnizor: SC Mianda Travel and Consulting S.R.L.
Reg. com: J23/4924/2020; CIF: 43213819
Capital social: 26000
IBAN (EUR) : RO56BTRLEURCRT0665875201
IBAN (RON) : RO09BTRLRONCRT0665875201
Banca: BANCA TRANSILVANIA
www.miandatravel.ro

- 5.2. Informatiile transmise in scris sau introduse in rezervarea realizata prin sistemele on-line sunt responsabilitatea agentului care le-a prelucrat (nume, prenume, data nasterii, alte informatii necesare: nr. si valabilitate pasaport, cetățenie, nr. telefon etc.). AGENTIA ORGANIZATOARE nu este responsabila pentru eventualele greseli (nume gresite sau incomplete, destinatie transmisa gresit, perioada, nue hotel etc) In astfel de cazuri, precum si in cazul neinformatii/informatii incomplete sau incorecte a turistului (inclusiv din perspectiva OG nr.2/2018) raspunderea apartine in integralitate AGENTIEI Intermediare.
- 5.3. Rezervarile transmise pe e-mail vor avea atasat formularul de rezervare prevazut de legislatie.
- 5.4. AGENTIA ORGANIZATOARE isi rezerva dreptul de a nu lua in considerare rezervarile solicitate in alt format decat formularul de rezervare
- 5.5. Dupa confirmarea rezervarii de catre AGENTIA ORGANIZATOARE, aceasta devine ferma si orice modificare sau anulare va atrage dupa sine penalizari conform prezentului contract, care vor fi suportate de turist sau de AGENTIA intermediara, dupa caz. Confirmarea cererii de rezervare se va transmite in scris, AGENTIEI INTERMEDIARE fiind insotita de factura fiscala si de numarul de rezervare.
- 5.6. AGENTIA ORGANIZATOARE devine obligata sa presteze turistului serviciile turistice vandute catre AGENTIA INTERMEDIARA numai daca incasează integral la termenele scadente contravaloarea serviciilor turistice. Dupa incasarea sumei AGENTIA ORGANIZATOARE va emite și transmite documentele de calatorie, voucherele de cazare, transfer etc.
- 5.7. Rezervarile **AGENTIEI INTERMEDIARE** sunt valabile doar cu o confirmare in scris a **AGENTIA ORGANIZATOARE** insotita de numarul de rezervare si factura aferenta;
- 5.8. AGENTIA INTERMEDIARA e responsabila de a urmari termenele de confirmare, anulare sau plata pentru serviciile rezervate si confirmate. Orice penalizare generata de neurmarirea acestor termene intra strict in responsabilitatea sa

VI. TARIFE, TAXE, CONDITII ALTE SERVICIIL (BILETE AVION / CAZARI / TRANSFERURI ETC)

- 6.1. Tarifele oferite catre AGENT pentru bilete de avion, cazari individuale sau alte servicii conexe includ toate taxele si nu au comision cedat. Taxa de emitere a este cuprinsa intre 1-100% si se stabileste punctual in functie de serviciu, volumul de vanzari efectuate
- 6.2. Toate cererile de cotatie si emitere bilete de avion adresate direct vor fi taxate cu 10 euro/bilet/pasager
- 6.3. In cazul unei rezervari neemise modificarea datelor de calatorie/anularea rezervarii se efectueaza gratuit.
- 6.4. Pentru modificarile serviciilor emise AGENTIA ORGANIZATOARE aplica regulile impuse de conditiile tarifelor rezervate, la care adauga o taxa de serviciu de 10 euro/modificare/pasager. Taxa se aplica la fiecare modificare solicitata
- 6.5. Orice rezervare test, duplicat sau churning (rezervari repetate de cel putin 2 ori pentru acelasi pasager pe aceeasi companie) va fi taxata cu 10 euro/pasager. In cazul in care aceasta genereaza costuri suplimentare de la companii, factura se va emite catre agentul responsabil la care se adauga o taxa de serviciu de 10 euro/pasager. Facturile de penalizari generate de utilizarea incorecta a sistemului nu pot fi contestate de catre AGENT si se achita in termenele stipulate in contract.
- 6.6. In cazul rezervarilor fara bilet sau voucher emis tarifele pot fi modificate de catre supplieri fara notificare prealabila ca urmare a variatiilor costurilor de transport, retragerea ofertelor in curs, modificarea taxelor locale, variatii de schimb valutar, introducerea tarifelor dinamice etc. În astfel de cazuri voucherele / biletele se pot emite doar la tariful valabil la momentul solicitarii ferme.
- 6.7. Limita de credit acordata pentru emiterea biletelor de avion se poate stabili la solicitarea AGENTIEI INTERMEDIARE in baza unei garantii financiare depuse in favoarea AGENTIEI ORGANIZATOARE. Formele de garantie acceptate sunt depozitul si scrisoarea de garantie bancara.
- 6.8. Scadenta facturilor este de 24 de ore de la emiterea biletelor de avion, in limita a 1000 euro.
- 6.9. Eventualele obiectiuni la facturile AGENTIEI ORGANIZATOARE pot fi formulate de catre AGENT in termen de 24 de ore lucratoare de la data primirii facturii si vor fi comunicate in scris. Dupa acest termen si in lipsa unor obiectiuni, prin conventia partilor, se considera ca factura este acceptata integral la plata, iar suma mentionata in factura este recunoscuta ca datorie
- 6.10. Este responsabilitatea AGENTIEI INTERMEDIARE de a se asigura ca ofera informatii complete si corecte pasagerilor in legatura cu serviciul rezervat (servicii incluse, bagaje permise, conditii legate de efectuarea check-inului, conditii de modificare sau anulare, tip camera, tip masa, informatii despre transferuri, activitati etc).
- 6.11. Rezervarile si emiterile se fac doar utilizand date reale ale pasagerilor (nume și prenume, asa cum apar in actele de identitate cu care calatoresc, data nasterii, informatii legate de documentele de calatorie etc). Numele dintr-un PNR deja generat nu se poate modifica. In cazul in care, în mod exceptional, companiile aeriene permit acest lucru, AGENTIA ORGANIZATOARE le va aplica in favoarea pasagerului.



Furnizor: SC Mianda Travel and Consulting S.R.L.
Reg. com: J23/4924/2020; CIF: 43213819
Capital social: 26000
IBAN (EUR) : RO56BTRLEURCRT0665875201
IBAN (RON) : RO09BTRLRONCRT0665875201
Banca: BANCA TRANSILVANIA
www.miandatravel.ro

- 6.12. Pentru biletele de avion pot fi rezervati pana la 9 pasageri in interval de 24 de ore pe aceleasi date de calatorie / aceeasi companie. Rezervarile pentru mai mult de 9 pasageri sunt considerate grup si trebuie solicitate la furnizori ca atare, aplicand conditiile in vigoare la momentul rezervarii. In cazul in care AGENTUL rezerva individual mai mult de 9 pasageri, compania aeriana le poate considera grup ascuns si le poate anula fara notificare prealabila cu aplicarea conditiilor de anulare voluntara impuse de tariful rezervat. Tarifele de grup se vor solicita in scris pe email si vor fi procesate in conformitate cu procedurile specifice fiecarui operator
- 6.13. In cazul agrearii unui tarif de grup AGENTIA ORGANIZATOARE transmite AGENTIEI INTERMEDIARE conditiile companiei aeriene pentru grupul respectiv. In momentul in care agentul si-a exprimat acordul pentru conditiile transmise, accepta implicit conditiile financiare aferente grupului rezervat. Grupul este ferm in momentul in care acest lucru este confirmat de catre AGENTIA ORGANIZATOARE. De asemenea, AGENTIEI INTERMEDIARE ii revine responsabilitatea de a urmari termenele si de a transmite AGENTIEI ORGANIZATOARE informatiile necesare cu cel putin 24 de ore inainte de termenul mentionat (anulare totala sau partiala, liste nume, termene emitere etc). In cazul in care AGENTIA INTERMEDIARE nu transmite la timp AGENTIEI ORGANIZATOARE informatiile necesare, iar acestea implica penalizari, acestea se vor factura catre AGENTIA INTERMEDIARE impreuna cu o taxa de serviciu de 10 euro. AGENTIA ORGANIZATOARE nu poate fi facut responsabil pentru anulari datorate lipsei depozitului, lipsei confirmarii scrise din partea AGENTULUI, lipsei unei liste de nume complete etc.
- 6.14. Pentru cazari si servicii auxiliare, rezervarile efectuate de AGENT prin oricare din canalele puse la dispozitie de AGENTIA ORGANIZATOARE raman ferme pana la solicitarea de emitere a voucherului sau anularii acestora. Orice cost asociat cu neanularea rezervarilor efectuate, anularea rezervarilor non-refundabile sau netransmiterea in termen a solicitarii de anulare revine exclusiv AGENTIEI INTERMEDIARE care le-a solicitat.
- 6.15. Valabilitatea rezervarilor este data strict de prestatorii serviciilor. In cazul in care rezervarile neemise se anuleaza de catre compania aeriana sau sistemele de rezervari, AGENTIA ORGANIZATOARE nu poate fi facut raspunzator de eventualele costuri suplimentare generate de noul tarif disponibil la momentul refacerii rezervarii.
- 6.16. Agentul care efectueaza rezervarea este responsabil pentru corectitudinea informatiilor inscrise (nume / date si ore de zbor) precum si de informarea corecta a pasagerului in privinta biletului achizitionat (conditii de anulare / modificare / servicii incluse / servicii contra cost).
- 6.17. AGENTIA ORGANIZATOARE nu raspunde pentru intarzierile inregistrate in timpul derularii serviciilor rezervate din motive ce nu-i sunt imputabile, cum ar fi anularea sau intarzirea curselor aeriene, conditii meteorologice nefavorabile, formalitati vamale, pierderea bagajelor, etc. De asemenea, in astfel de cazuri, TOUR OPERATORUL nu raspunde nici pentru eventualele daune rezultate ca urmare a pierderii legaturilor, intalnirilor comerciale etc;
- 6.18. AGENTIA INTERMEDIARA este obligata sa citeasca conditiile generale de calatorie inainte de a cumpara biletul de avion, serviciile de cazare sau cele conexe si sa le transmita pasagerilor impreuna cu documentele aferente. Serviciile achizitionate implica luarea la cunostinta de catre AGENT a tuturor informatiilor (penalitati, modul de rambursare si toate consecintele ce decurg din anularea rezervarilor efectuate), acesta neputand invoca ulterior eventuale despagubiri
- 6.19. AGENTIA INTERMEDIARA are obligatia sa sesizeze eventualele erori care pot aparea la solicitarile offline si neconcordantele fata de serviciile comandate, imediat ce confirmarile au fost transmise prin email;
- 6.20. AGENTIA INTERMEDIARA se obliga ca in cazul semnalarilor de catre AGENTIA ORGANIZATOARE a unor modificari aparute la serviciile rezervate sa aduca la cunostinta pasagerilor respectivele modificari.
- 6.21. Neprezentarea la zbor, la hotel, la transfer etc presupune pierderea serviciului cu o penalizare de 100% din valoarea acestuia. In cazul in care furnizorii impun conditii mai avantajoase, acestea se vor aplica in favoarea pasagerului

VII. MODIFICARI PACHETE TURISTICE ADUSE DE AGENTIA ORGANIZATOARE

- 7.1. Preturile ofertate pot suferi modificari si devin ferme numai in momentul confirmarii in scris a rezervarii si a tarifului aferent din partea AGENTIEI ORGANIZATOARE.
- 7.2. Pretul pachetului de servicii confirmat poate fi modificat unilateral de catre AGENTIA ORGANIZATOARE si fara a da posibilitatea anularii din partea AGENTIEI INTERMEDIARE numai in urmatoarele cazuri:
- a) modificarea costurilor de transport, inclusiv ale carburantilor;
 - b) modificarea taxelor de port, aeroport, taxe locale, guvernamentale incluse in pachet (taxe hotel, taxe vize etc)
 - c) modificarea semnificativa a cursurilor de schimb valutar aferente pachetului de servicii turistice confirmat (peste 5% fata de data facturii finale).



Furnizor: SC Mianda Travel and Consulting S.R.L.
Reg. com: J23/4924/2020; CIF: 43213819
Capital social: 26000
IBAN (EUR) : RO56BTRLEURCRT0665875201
IBAN (RON) : RO09BTRLRONCRT0665875201
Banca: BANCA TRANSILVANIA
www.miandatravel.ro

- 7.3. In cazul in care preturile confirmate sunt majorate de catre furnizori cu peste 10%, indiferent de motivele majorarii, poate anula serviciile solicitate fara nici o obligatie fata de AGENTIA ORGANIZATOARE, acesta din urma avand obligatia de a rambursa imediat toate sumele aferente calatoriei turistice platite de acesta.
- 7.4. Taxele care nu sunt incluse in pachetul de servicii se pot majora, fara a da drept AGENTIEI INTERMEDIARE de anulare.
- 7.5. In cazul neindeplinirii grupului minim necesar mentionat pentru realizarea programului turistic anuntat de catre AGENTIA ORGANIZATOARE, acesta isi rezerva dreptul de a modifica atat continutul pachetului de servicii turistice cat si pretul. AGENTIA INTERMEDIARA are dreptul de a refuza noul pachet de servicii propus sau noul pret, cu inapoierea tuturor sumelor achitate.
- 7.6. In cazul in care dupa inceperea calatoriei exista servicii pe care AGENTIA ORGANIZATOARE constata ca nu o va putea realiza, acesta este obligat:
- a) sa ofere AGENTIEI INTERMEDIARE alternative corespunzatoare (aceeasi categorie sau categorii superioara) in vederea continuarii de catre turist a calatoriei, fara majorarea pretului;
 - b) sa restituie AGENTIEI INTERMEDIARE sumele ce reprezinta diferenta dintre serviciile achitate si cele efectiv prestate in timpul calatoriei;
 - c) daca nu pot fi oferite AGENTIEI INTERMEDIARE alternative corespunzatoare sau acesta nu le accepta din motive intemeiate, sa asigure fara costuri suplimentare, transportul retur al turistilor la locul de plecare ori in al loc agreat de acestia si, dupa caz, restituirea pentru serviciile neprestate.

VII. MODIFICARI. ANULARI SOLICITATE DE CATRE AGENTIA INTERMEDIARA

- 8.1. Orice modificare sau anulare venita din partea AGENTIEI INTERMEDIARE pentru niste servicii confirmate de AGENTIA ORGANIZATOARE indiferent daca au fost facturate sau nu trebuie facuta in scris pe adresele de email oficiale
- 8.2. Taxele de modificare se aplica acolo unde modificari sunt posibile si sunt mentionate in anexa TAXE si COMISIOANE
- 8.3. Dupa data inceperii primului serviciu, contravaloarea serviciilor reconfirmate dar neconsumate nu se ramburseaza.
- 8.4. Orice serviciu suplimentar cerut de AGENTIA INTERMEDIARA in completarea pachetului de servicii deja reconfirmat, va fi acordat de catre AGENTIA ORGANIZATOARE numai in masura posibilitatilor, iar neconfirmarea lui nu da dreptul AGENTIEI INTERMEDIARE de a anula pachetul de servicii contractat initial
- 8.5. In cazul in care calatorul nu se prezinta in timp util in locul de intalnire al grupului pierzand etape din program (mese, nopti de cazare etc), AGENTIA INTERMEDIARA nu are dreptul sa ceara nici o despagubire din partea AGENTIA ORGANIZATOAREULUI, consecintele fiind suportate numai de catre turist. De asemenea, separarea de grup de grup din motive care apartin turistului sau AGENTIEI INTERMEDIARE nu obliga pe AGENTIA ORGANIZATOARE sa suporte cheltuielile aferente reintregirii grupului si revin in totalitate calatorului in cauza
- 8.6. In cazul in care in prevederile specifice pachetului turistic reconfirmat nu se afla alte precizari, turistul care nu poate sa consume serviciile contractate are dreptul sa transfere contractul unei terte persoane care indeplineste conditiile necesare pentru consumarea pachetului de servicii cu achitarea eventualelor costuri suplimentare ce pot sa apara cu ocazia acestor cedari. Transferul se face numai cu anuntarea in scris a AGENTIA ORGANIZATOAREULUI de catre AGENTIA INTERMEDIARA. Aceasta clauza nu se aplica in cazul rezervarilor biletelor de avion atat in cadrul curselor regulate cat si a curselor speciale sau charter, serviciilor asociate sau pachetelor personalizate.
- 8.7. In cazul biletelor de avion, modificarea datelor de calatorie se poate face doar in conditiile impuse de compania aeriana sau supplierii de servicii de cazare si conexe (dupa caz). Conditii complete sunt disponibile in sistem si se pot accesa in cadrul procesului de rezervare sau sunt transmise impreuna cu confirmarea itinerariului.
- 8.8. Neconfirmarea cererilor cu titlu informativ nu poate fi considerat motiv pentru anularea rezervarilor
- 8.9. **Termenele de decmandare** si plata sunt prevazute **pentru pachetele turistice** in parte in anexe.
In cazul in care nu sunt prevazute alte **termene speciale in fiecare anexa**, se aplica termenele de decmandare uzuale, respectiv:
 - a). 25% din costul pachetului dupa primirea confirmarii serviciilor comandate (cu minim 30 de zile inainte de plecare).
 - b). 50% din costul pachetului pentru retragerea in intervalul 29-16 zile inainte de plecare/intrare.
 - c). 100% din costul pachetului pentru retragerea in intervalul 15- 0 zile inainte de plecare/intrare.Exceptie fac programele care au mentionate in oferta conditii speciale de inscriere / retragere.
- In cazul nerespectarii termenelor de decmandare / anulare prevazute, responsabilitatea revine AGENTIEI INTERMEDIARE.
- 8.10. In cazul rezervarilor de tip "Early Booking", "First Minute" si "Last Minute", penalizarea pentru anulare / modificare de sejur este de 100% din valoarea pachetului. In cazul unor modificari de nume, numar de persoane, tariful rezervarii va fi recalculat la suma intreaga, fara reducerea initiala
- 8.11. In cazul unor evenimente de forta majora (imbolnaviri, decese), precum si in cazul modificarilor aduse rezervarilor deja



Furnizor: SC Mianda Travel and Consulting S.R.L.
Reg. com: J23/4924/2020; CIF: 43213819
Capital social: 26000
IBAN (EUR) : RO56BTRLEURCRT0665875201
IBAN (RON) : RO09BTRLRONCRT0665875201
Banca: BANCA TRANSILVANIA
www.miandatravel.ro

confirmate, penalizarile aplicate vor fi cele percepute de furnizorii

8.12. TOUR OPERATORUL nu este responsabil și nu i se pot pretinde despăgubiri pentru că pasagerul nu a folosit serviciile în niciuna din următoarele situații:

- pasagerul nu s-a prezentat la timp la check-in (minimum 2 ore înainte de ora înscrisă pe bilet) sau la poarta de îmbarcare (minimum 40 de minute înainte de ora decolării);
- pasagerul este refuzat la îmbarcare întrucât nu îndeplinește condițiile impuse de autorități: documente calatorii valabile/ viza / vaccin / formulare de intrare în țară etc.;
- pasagerul are interdicție de calatorie sau nu este apt de zbor (prezintă condiție medicală care îi poate pune viața în pericol, se află sub influența substanțelor periculoase/interzise, transporta bunuri nedeclarate, prezintă comportament violent, refuză să se conformeze la condițiile impuse de companii pentru desfășurarea în siguranță a zborului etc.);
- nu s-a prezentat la unitatea de cazare sau nu a efectuat voluntar în întregime sejurul rezervat;
- nu s-a prezentat la punctul de întâlnire în intervalul stabilit (pentru serviciile de transfer / activități sau rent a car);
- În cazul anulării unui bilet de avion sau a unei cazari (indiferent dacă sunt rezervate împreună sau separat) se vor aplica penalizarile conform regulilor tarifului impuse de furnizori

VIII. RECLAMAȚII

- 9.1. Reclamațiile se transmit doar în scris și trebuie obligatoriu însoțite de copie după contractul de prestări servicii încheiat între AGENTIA INTERMEDIARĂ și turist și dovada plății acestora către turist către AGENTIA INTERMEDIARĂ (facturi, ordine de plată, chitanțe etc.).
- 9.2. Orice reclamație legată de serviciile prestate de partenerii locali, neconcordante între serviciile achitate și cele primite, reclamații legate de cazare, transfer sau alte servicii contractate sau prestate de AGENTIA ORGANIZATOARE trebuie transmise în momentul contactării lor către AGENTIA cu care a încheiat contractul. Aceasta va transmite în scris toate informațiile către AGENTIA ORGANIZATOARE însoțite de dovezi care se pot proba cu partenerii locali astfel încât AGENTIA ORGANIZATOARE să poată găsi o soluționare cât mai curând posibil
- 9.3. În cazul în care turistii nu sunt mulțumiți de soluțiile oferite vor depune o reclamație în scris la AGENTIA INTERMEDIARĂ, reclamație care trebuie să ajungă la TOUROPERATOR în maximum 5 zile de la încheierea serviciilor pe care le reclamă
- 9.4. AGENTIA ORGANIZATOARE va comunica răspunsul în scris AGENTIEI INTERMEDIARE în termen de 30 zile calendaristice, iar aceasta îl va înainta turistului/clientului
- 9.5. AGENTIA este responsabilă de includerea acestei proceduri de soluționare a eventualelor reclamații în contractul cu turistul și de respectarea de către Agentie a termenelor menționate mai sus. Orice abatere duce la excluderea răspunderii AGENTIA ORGANIZATOARE.
- 9.6. AGENTIA ORGANIZATOARE nu este responsabilă în cazul în care turistii nu sunt mulțumiți de modul de rezolvare a reclamațiilor legate de aspecte independente de serviciile oferite de AGENTIA ORGANIZATOARE.
- 9.7. AGENTIA ORGANIZATOARE își rezervă dreptul de despăgubire a turistului în cuantumul stabilit pe cale amiabilă. În cazul în care din vina AGENTIEI INTERMEDIARE se constată lipsuri în efectuarea comenzilor și/ sau rezervărilor și din acest motiv AGENTIA ORGANIZATOARE suportă cheltuieli adiționale, aceste cheltuieli vor fi imputate AGENTIEI INTERMEDIARE.
- 9.8. Nu vor fi luate în considerare reclamațiile făcute în numele mai multor persoane la finalul excursiei sau la întoarcerea în țară despre care AGENTIA ORGANIZATOARE nu a fost informat în scris la data producerii evenimentului. Eventualele nemulțumiri, reclamații se rezolvă numai împreună cu reprezentantul sau prestatorul de servicii al AGENTIA ORGANIZATOARELUI.
- 9.9. Nu se acceptă cererea restituirii contravalorii unor servicii neprestate pentru care nu există confirmarea prestatorului direct.
- 9.10. AGENTIA ORGANIZATOARE nu poate fi făcut responsabilă în cazul în care paguba a fost cauzată de producerea unor evenimente acoperite de polița de asigurare medicală de calatorie

x. MODALITĂȚI ȘI TERMENE DE PLATĂ

- 10.1. Plata de către AGENTIA INTERMEDIARĂ către AGENTIA ORGANIZATOARE a serviciilor sau pachetelor de servicii turistice confirmate, exclusiv comisionul cedat AGENTIEI acolo unde este aplicabil se va face conform facturii fiscale, respectând termenele scadente
- 10.2. Pentru întârzieri la plată AGENTIA ORGANIZATOARE va percepe penalizări de 0.1% pe zi întârziere pentru sumele restante. Cuantumul penalităților va putea depăși suma asupra căreia sunt calculate.
- 10.3. Plata serviciilor comandate se poate face în RON sau EURO, în numerar sau transfer bancar în conturile menționate pe factura. Pentru plățile în LEI se va aplica un coeficient de risc valutar de 2% față de cursul BNR din ziua facturării.



Furnizor: SC Mianda Travel and Consulting S.R.L.
Reg. com: J23/4924/2020; CIF: 43213819
Capital social: 26000
IBAN (EUR) : RO56BTRLEURCRT0665875201
IBAN (RON) : RO09BTRLRONCRT0665875201
Banca: BANCA TRANSILVANIA
www.miandatravel.ro

- 10.4. Toate comisioanele bancare vor fi suportate de catre partea care efectueaza transferul bancar.
- 10.5. AGENTIA ORGANIZATOARE poate anula in orice moment orice rezervare daca acestea nu au fost achitate integral la data scadenta a facturilor. In cazul neplatii in serviciilor inainte de data inceperii calatoriei, AGENTIA ORGANIZATOARE poate anula rezervarea si poate refuza prestarea serviciilor integral sau partial. Intr-o astfel de situatie de toate consecintele legale va fi raspunzatoare AGENTIA revanzatoare care nu a facut plata si care are un raport contractual cu turistii.
- 10.6. Refuzul AGENTIA ORGANIZATOARE de a presta catre turisti serviciile neachitate nu absolve de obligatia platii și de orice alta raspundere legala sau contractuala. Aceasta ramane raspunzatoare pentru plata integrala a tuturor penalizarilor si serviciilor care nu au fost prestate din cauza sa.
- 10.7. Pentru intarzierea platii facturilor la scadenta, AGENTIA ORGANIZATOARE isi rezerva dreptul de a nu mai furniza servicii fara a instiinta in prealabil.
- 10.8. In cazul serviciilor emise si neachitate de AGENT, TOUR OPERATORUL este indreptatit sa apeleze la toate mijloacele legale pentru recuperarea sumei restante, inclusiv la anularea serviciilor viitoare si alocarea sumelor achitate pe rezervarile restante.
- 10.9. Facturile emise de AGENTIA ORGANIZATOARE care au ajuns la scadenta constituie documente doveditoare a creantei si dau dreptul la actionarea in instanta in vederea recuperarii creantei.

Indiferent de mentiunile pe documentul/instrumentul de plata, imputația platii (ordinea stingerii datoriilor) va fi distribuita de AGENTIA ORGANIZATOARE pentru: datorii scadente (garantate sau negarantate), cheltuieli de judecata si executare, penalitati, facturi restante in ordinea scadentei

Pentru toate sumele restante, administratorul/administratorii AGENTIEI INTERMEDIARE raspund solidar si nelimitat, fara posibilitatea beneficiului de discuțiune sau diviziune, cu toate bunurile mobile si imobile pe care le detin.

XI. DURATA CONTRACTULUI

Prezentul contract intra in vigoare de la data semnarii si se incheie pe o durata nedeterminata.

Oricare dintre parti poate solicita incetarea contractului cu o notificare trimisa in scris cu cel puțin 30 de zile inainte de data la care se doreste incetarea contractului. Intr-o astfel de situatie, contractul va inceta sa isi produca efecte juridice pana la stingerea tuturor obligatiilor deja nascute.

XII. ALTE CLAUZE

- 12.1 AGENTIA ORGANIZATOARE și se obliga sa respecte toate prevederile Regulamentului (UE) 2016/679 privind protectia datelor cu caracter personal (Regulamentul GDPR) si se angajeaza sa nu foloseasca datele cu caracter personal ale turistilor decat în scopul executarii contractului, cu exceptia situațiilor în care turistul și-a dat acordul pentru a fi utilizate și in scop de marketing/publicitate sau alte scopuri legale.
- 12.2 Clauzele specifice fiecarui produs turistic sunt cuprinse in programele detaliate anexe si fac parte integranta din contract.
- 12.3 AGENTIA ORGANIZATOARE nu isi asuma nici o obligatie si nu raspunde fata de sau clientii acesteia cu privire la obtinerea vizelor turistice sau alte documente personale pentru a beneficia de pachetul turistic achizitiona si nu are obligatia de a informa AGENTIA sau pe clientii acesteia cu privire la regimul documentelor, vizelor, vaccinurilor, formularelor de intrare pe teritoriul tarilor de desfasurare a serviciilor turisice achizitionate de la AGENTIA ORGANIZATOARE. Aceasta obligatie de informare precum si eventualele obligatii de despagubire a turistilor in urma nerespectarii ei revin in intregime AGENTIEI INTERMEDIARE.
- 12.4 Orice modificare adusa acestui contract va fi anuntata cu minim 30 de zile inainte si va fi transmisa ca anexa sau amadament la prezentul contract. In cazul in care una dintre parti nu este de acord cu amendamentele propuse, poate solicita rezilierea contractului in termenele stabilite.
- 12.5 Toate rezervarile efectuate pe orice canal al AGENTIEI ORGANIZATOARE vor fi supuse conditiilor contractuale stipulate in acest contract precum si conditiilor punctuale ale serviciului achizitionat agreeate la momentul rezervarii. are obligatia de a verifica corectitudinea informatiilor transmise de AGENTIA ORGANIZATOARE in cazul in care solicitarea este procesata manual in urma unei solicitari scrise
- 12.6 AGENTIA organizatoare are obligatia de a transmite periodic Ministerului Turismului informații referitoare la activitatea desfasurată, respectiv la pachetele vandute mentionand sumele platite de acestia si transmise AGENTIA ORGANIZATOARE de AGENTIA detailista, conform OMT nr. 156/2019



Furnizor: SC Mianda Travel and Consulting S.R.L.
Reg. com: J23/4924/2020; CIF: 43213819
Capital social: 26000
IBAN (EUR) : RO56BTRLEURCRT0665875201
IBAN (RON) : RO09BTRLRONCRT0665875201
Banca: BANCA TRANSILVANIA
www.miandatravel.ro

XIII. LITIGII

Eventualele litigii se vor solutiona pe cale amiabila. In caz de neconciliere, partile pot apela instanțele judecatoresti in vederea solutionarii pe cale legala a eventualelor litigii aparute in perioada desfasurarii prezentului contract
Contractul poate fi incheiat de oricare din parti prin solicitare scrisa cu minim 30 zile in avans cu conditia ca toate obligatiile sa fie stinse de ambele parti.

XIV. FORTA MAJORA

Partile semnatare au convenit ca sunt exonerate de raspunderi daca: neexecutarea obligatiilor contractuale sau executarea cu anumite abateri de la clauzele stabilite se datoreaza unor cazuri de forta majora sau situatii neprevazute, independente de vointa partilor sau evenimente precum acte de terorism, instabilitate politica, confruntari militare, iregularitati de zbor, greve, intarzieri datorate devierilor de drumuri, conditii meteorologice nefavorabile, restrictii de calatorie de orice natura, dezastre naturale, schimbarea conditiilor de calatorie (vize / vaccinuri / documente etc) sau alte situatii
Partea care invoca un caz de forta majora sau situatie fortuita trebuie sa anunte cealalta parte in cel mult 2 zile de la constatarea situatiei prezentand documente oficiale emise de entitati competente

XV. CLAUZE FINALE

- 15.1 AGENTIA ORGANIZATOARE isi asuma intreaga raspundere pentru autenticitatea documentelor de calatorie pe care le emite, dar nu acorda nici un fel de despagubire in cazul in care serviciile nu pot fi consumate din cauze care nu sunt de competenta lui (refuzarea permisiunii de a intra in tara de destinatie pentru orice motiv in afara celui legat de documentele emise de AGENTIA ORGANIZATOARE etc.)
- 15.2 AGENTIA ORGANIZATOARE isi rezerva dreptul de a sista colaborarea fara notificare prealabila in cazul nerespectarii de catre a obligatiilor stipulate in prezentul contract.
- 15.3 Contractele incheiate de catre AGENTIA ORGANIZATOARE cu parteneri din tara si strainatate pentru sunt confidentiale iar relatiile cu acestia sunt exclusiv de competenta AGENTIA ORGANIZATOAREULUI.
- 15.4 Prezentul contract poate fi modificat, completat la cererea uneia dintre parti cu acordul scris al celeilalte, in cazul in care conditiile cer acest lucru (forta majora)
- 15.5 Toate anexele prezentului contract, semnate de ambele parti fac parte integranta din prezentul contract.
- 15.6 Conditii de comercializare anexate fiecarui produs in parte completeaza si chiar modifica prevederile prezentului contract.
- 15.7 In derularea prezentului contract se va lua in calcul numai corespondenta scrisa pe adresele oficiale de email ale AGENTIEI ORGANIZATOARE. Orice acord verbal sau pe canale neoficiale nu vor fi luate in considerare mijloc probator.
- 15.8 AGENTIA Organizatoare nu limitează teritorial zona de vanzare a AGENTIEI intermediare, nu restrange sau conditionează in alt fel activitatea acesteia si nu influenteaza sub nici o forma pretul de vanzare catre clientul final
- 15.9 AGENTIA INTERMEDIARA este responsabila sa intruneasca toate conditiile de functionare in conformitate cu legislatia in vigoare iar prin semnarea prezentului contract atesta faptul ca actionarii / conducerea administrativa / angajati in functii de conducere nu au fost facuti vinovati de fraudă calificata, inselatorie sau faliment in cadrul oricarei alte societati comerciale inregistrate in tara sau in afara tarii si nu are obligatii de plata iesite din scadenta fata de alti prestatori
- 15.10 Orice modificare in datele de identificare (cont bancar, sediu, denumire, forma juridica, numere de telefon/adrese de email etc) sau modificare de componenta a asociatilor, schimbarea administratorului, conducerii operative, instrumentului de garantare in caz de insolventa (daca e cazul), licenta de turism etc., trebuie notificate in scris catre AGENTIA ORGANIZATOARE in termen de 15 zile de la data modificarii
- 15.11 Definitii ale termenilor prezenti in contract in conformitate cu OG2/2018
 - turist / calator - orice persoana care doreste sa incheie un contract sau care are dreptul să calatoreasca pe baza unui contract incheiat in conditiile prezentei ordonante
 - AGENTIE ORGANIZATOARE - AGENTIA de turism care desfasoara activitatea de organizare
 - AGENTIE INTERMEDIARA - AGENTIA de turism care desfasoara activitatea de intermediere, revanzare de pachete sau servicii ale unei AGENTII ORGANIZATOAREs



Furnizor: SC Mianda Travel and Consulting S.R.L.
Reg. com: J23/4924/2020; CIF: 43213819
Capital social: 26000
IBAN (EUR) : RO56BTRLEURCRT0665875201
IBAN (RON) : RO09BTRLRONCRT0665875201
Banca: BANCA TRANSILVANIA
www.miandatransilvania.ro

Contractul a fost incheiat astazi in 2 exemplare, cate unul pentru fiecare parte

**AGENTIE ORGANIZATOARE,
Mianda Travel**

AGENTIE INTERMEDIARA,

Reprezentata prin: Taculescu Raluca

Reprezentata prin

Funcția: Administrator

Funcția

Semnatura si stampila

Semnatura si stampila