



## CONTRACT DE COLABORARE

NR...../ .....

### I.PARTILE CONTRACTANTE

**Societatea RUEFA ESCAPE TRAVEL S.R.L.**, cu sediul in Municipiul Bistrita, Calea Moldovei, Nr.18, Judetul Bistrita-Nasaud, cod postal 420093, CIF 16955322 atribut fiscal RO, inregistrata la Registrul Comertului Bistrita-Nasaud sub Nr. J06/585/2016 avand conturile in RON: RO02BRDE360SV31880693600, in EURO: RO97BRDE360SV34838263600, deschise la Banca BRD, telefon:0040.263.212.020, fax:0040.263.213.245, website:www.Ruefa-escape.ro, e\_mail:contact@ruefa-escape.ro, autorizata ca agentie de turism organizatoare prin licenta de turism nr. 1397/2019, reprezentata legal prin SIGHIARTAU LIDIA, avand functia de Administrator, in calitate de Agentie de Turism Organizatoare/Organizator/Furnizor, **denumita in continuare RUEFA**

**Si**

**Societatea** \_\_\_\_\_ S.R.L., cu sediul in \_\_\_\_\_, Str \_\_\_\_\_ Nr. \_\_\_\_\_, Judet \_\_\_\_\_ cod postal \_\_\_\_\_, CIF \_\_\_\_\_ atribut fiscal RO, inregistrata la Registrul Comertului \_\_\_\_\_ sub Nr. \_\_\_\_\_ avand conturile in RON: \_\_\_\_\_; in EURO: \_\_\_\_\_ deschise la Banca \_\_\_\_\_, telefon: \_\_\_\_\_, fax: \_\_\_\_\_, website:www. \_\_\_\_\_, e\_mail: \_\_\_\_\_, autorizata ca agentie de turism \_\_\_\_\_ prin licenta de turism nr. \_\_\_\_\_, reprezentata legal prin \_\_\_\_\_, avand functia de \_\_\_\_\_, in calitate de Agentie de Turism Intermediara/ Intermediar/Revanzatoare, **denumita in continuare AGENTIE**

**Au hotarat incheierea prezentul contract**(denumit in continuare Contract\_de\_claborare),

- Cu respectarea Cerintelor Legale si de Reglementare: Prin „*Cerinte Legale si de Reglementare*” se inteleg toate actele juridice normative si toate formele sub care apar normele obligatorii cu aplicabilitate prezenta si viitoare in domeniul turismului.
- Cu respectarea si indeplinirea Cerintelor de Autorizare: Prin prezentul Contract, Partile declara ca au, in conformitate cu „*Cerintele Legale si de Reglementare*” calitatea si capacitatea deplina de a desfasura activitatile necesare pentru executarea prezentului contract, ca intrunesc toate conditiile legale de functionare, ca detin toate licentele, autorizarile si autorizatiile necesare precum si personal autorizat, calificat si specializat pentru desfasurarea activitatilor prevazute in prezentul contract,

**Si**

- **Cu respectarea urmatoarelor Clauze:**

### II.DEFINITII

**1.Agentia de turism:** unitate specializata a unui operator economic, detinator al unei licente de turism valabile, emise in conditiile legii

**1.1Agentia de turism organizatoare:** agentia de turism, titulara unei autorizatie/licente sau documentelor echivalente emise de statul membru de origine, valabile pentru a desfasura activitatea de organizare si activitatea de intermediere. Activitatea de organizare si activitatea de intermediere sunt definite prin art.2 lit.f) si g) din Ordinul 65/2013.

**1.2.Agentia de turism intermediara:** agentia de turism, titulara unei autorizatie/licente sau documentelor echivalente emise de statul membru de origine, valabile pentru a desfasura activitatea intermediere.

**2.In sensul prezentului contract,** agentiile de turism vor fi denumite:

**2.1.Organizator:** agentia organizatoare care a combinat serviciile de calatorie in pachet sau a facilitat serviciile asociate.

**2.2.Intermediar:** agentia de turism intermediara sau agentia de turism organizatoare care vinde sau ofera spre vânzare, in calitate de intermediar, servicii de calatorie pachete combinate de catre o alta agentie de turism organizatoare, sau care vinde, in scop turistic, componente ale pachetelor de calatorie.

**3-Servicii de calatorie simple(SCS)** intermediare de RUEFA reprezinta:

**3.1.Oricare din urmatoarele tipuri de servicii de calatorie:**

**a).transportul de pasageri;**

**b).cazarea** care nu face parte intrinseca din transportul de pasageri și care este realizata in alt scop decât cel rezidential;

**c).inchirierea de autoturisme, de alte autovehicule** in intelesul sectiunii 2 cap. I pct. 3 lit. a) din Reglementarile privind omologarea de tip și eliberarea cartii de identitate a vehiculelor rutiere, precum și omologarea de tip a produselor utilizate la acestea - RNTR 2, aprobate prin Ordinul ministrului lucrarilor publice, transporturilor și locuintei nr. 211/2003, cu modificarile și completările ulterioare, sau de motociclete in conformitate cu art. 6 pct. 22 din Ordonanta de urgenta a Guvernului nr. 195/2002 privind circulatia pe drumurile publice, republicata, cu modificarile și completările ulterioare, pentru care este necesar un permis de conducere;

**d).orice alt serviciu turistic care nu este parte intrinseca din transportul calatorilor, din cazare sau din inchirierea de autovehicule sau de anumite motociclete**, care pot fi, de exemplu: vânzarea de bilete pentru concerte, evenimente sportive, excursii sau parcuri tematice, vizite cu ghid, abonamente de schi si inchirierea de echipament sportiv precum echipamentul de schi, servicii de agrement sau tratamente balneare, etc.

**3.2.Servicii de calatorie combinate in pachet sau servicii de calatorie asociate** acaror comercializare nu intra in domeniul de aplicare a OG2/2018 si a Directivei 2302/2015 sau care sunt cuprinse in exceptiile prezentate in art.4 din OG2/2018

Comercializarea serviciilor de calatorie simple nu intra sub incidenta OG2/2018.

**4.Pachet de servicii de calatorie:** reprezinta combinatia a cel puțin doua tipuri diferite de servicii de calatorie prezentate la punctele 3.1.lit.a)-d). destinate aceleiași calatorii sau vacante, daca este indeplinita una dintre urmatoarele conditii:

a) serviciile respective sunt combinate de un singur comerciant, inclusiv la cererea calatorului sau in conformitate cu selectia acestuia, inainte de a se incheia un contract unic cu privire la toate serviciile;

b) in cazul in care se incheie contracte separate cu furnizori individuali de servicii de calatorie, serviciile respective indeplinesc una dintre urmatoarele conditii:

(i) sunt achizitionate de la un singur punct de vânzare și au fost selectate inainte de acceptarea efectuării platii de catre calator;

(ii) sunt oferite, vândute sau facturate la un pret forfetar sau total;

(iii) sunt promovate sau vândute sub denumirea de „pachet” sau sub o denumire similara;

(iv) sunt combinate dupa incheierea unui contract prin care un comerciant acorda calatorului dreptul sa aleaga dintr-o selectie de diferite tipuri de servicii de calatorie;

(v) sunt achizitionate de la comercianti diferiti prin procese de rezervare online asociate in care numele calatorului, detaliile de plata și adresa de e-mail se transmit de la comerciantul cu care se incheie primul contract catre un alt comerciant sau alti comercianti, iar contractul se incheie cu acest din urma comerciant sau cu acești comercianti in cel târziu 24 de ore dupa confirmarea rezervării primului serviciu de calatorie;

**Nu sunt considerate pachete de servicii de calatorie** acele servicii de calatorie combinate a caror comercializare nu este reglementata de OG2/2018, respectiv cele care nu intra in domeniul de aplicare prevazut de art.2 OG2/2018 /2015 si nici cele cuprinse in exceptiile prezentate in art.4 din OG2/2018.

Comercializarea pachetelor de servicii de calatorie este reglementata de OG2/2018.

**In sensul prezentului contract, definim urmatoarele pachetele de servicii de calatorie:**

**4.1.Pachet de servicii de calatorie combinat de RUEFA(Pachet.RUEFA):** pachetul de servicii de calatorie combinat de RUEFA in vederea comercializării si punerii lui la dispozitia Calatorilor, fie direct de catre RUEFA, fie prin intermediul altor agentii de turism(AGENTIEI). Pentru aceste pachete RUEFA va mentiona pe oferta sau pe documentele de calatorie sau fiscale eliberate AGENTIEI calitatea sa de organizator care a combinat serviciile.

**4.2.Pachet de servicii de calatorie EXTERN(Pachet.EXTERN):** pachetul de servicii de calatorie achizitionat de catre RUEFA direct de la agentii de turism organizatoare care nu sunt stabilite in România și pe care le pune la dispozitia Calatorilor, fie direct de catre RUEFA, fie prin intermediul altor agentii de turism(AGENTIEI). Aceste pachete vor contine in codul/numarul atribuit rezervării in scris in documentele de calatorie, indicativul agentiei care este organizatorul acestor pachete.

**4.3.Pachet de servicii de calatorie INTERN(Pachet.INTERN):** acele pachete de servicii de calatorie care au fost achizitionate de catre RUEFA direct de la agentii de turism organizatoare stabilite in România și pe care le pune la dispozitia calatorilor prin intermediul AGENTIEI.

In comercializarea acestor servicii RUEFA are rolul de intermediar.

**5.Servicii de calatorie asociate facilitate de RUEFA(SCA.RUEFA):** reprezinta, astfel cum sunt definite de OG2/2018 si Directiva 2302/2015, combinatia a cel puțin doua tipuri diferite de servicii de calatorie prezentate la punctele 3.1.lit.a)-d). destinate aceleiași calatorii sau vacante, care nu constituie un pachet și care duc la incheierea unor contracte separate cu furnizorii individuali de servicii de calatorie, daca RUEFA declara in scris ca are calitatea de organizator care faciliteaza una dintre urmatoarele variante:

a) selectarea separata și plata separata de catre calatori a fiecarui serviciu de calatorie cu ocazia unei singure vizite sau a unui singur contact cu punctul sau de vânzare;

b) achiziționarea, într-un mod personalizat, a cel puțin unui serviciu de calatorie suplimentar de la un alt comerciant, în cazul în care se încheie un contract cu acest alt comerciant cel târziu în 24 de ore de la confirmarea rezervării primului serviciu de calatorie;

**Nu sunt considerate ca fiind servicii de calatorie asociate facilitate de RUEFA:** serviciile de calatorie asociate care nu sunt facilitate de RUEFA, serviciile de calatorie asociate care nu intra în domeniul de aplicare prevăzut la art.2 OG2/2018 și la Directivei 2302/2015 și nici cele cuprinse în excepțiile prezentate în art.4 din OG2/2018. Comercializarea serviciilor de calatorie asociate facilitate de RUEFA este reglementată de OG2/2018.

**6.Asigurari de calatorie:** asigurarile de calatorie intermediare de RUEFA.

**7.Platforma electronica de rezervari:** sistem informatizat de rezervare și vânzare a serviciilor de calatorie.

**7.1.Platforma electronica de rezervari FILADELFIA-(SR.FILADELFIA)** sistem informatizat de rezervare și vânzare a serviciilor de calatorie gestionat de grupul de firme FILADELFIA.

**8.Accesul la platforma electronica de rezervari:** reprezintă drepturile de acces și utilizare a platformei de rezervari care îi permit detinatorului de drepturi, în baza unui cod de acces (nume utilizator și parolă) accesul la informații privind serviciile de calatorie (datele de calatorie, numărul de locuri, tarife și regulamente, modalități de efectuare a rezervărilor și emiterilor documentelor de calatorie, etc.) și/sau efectuarea de rezervari de servicii de calatorie.

**8.1.Accesul AGENTIEI la platforma electronica de rezervari SR.FILADELFIA** reprezintă drepturile de acces și utilizare a platformei electronice de rezervari SR.FILADELFIA deținute de RUEFA și delegate AGENTIEI pentru a-i permite acesteia accesul la informații privind serviciile de calatorie (datele de calatorie, numărul de locuri, tarife și regulamente, modalități de efectuare a rezervărilor și emiterilor documentelor de calatorie) și/sau efectuarea de rezervari de servicii de calatorie în scopul comercializării serviciilor de calatorie contractate de către RUEFA prin intermediul AGENTIEI.

**9.Tarif acces platforma electronica de rezervari:** taxa plătită de către RUEFA pentru a beneficia de accesul la platforma electronica de rezervari.

**10.Rezervare:** înseamnă alocarea în avans a serviciilor de calatorie .

**Orice rezervare poate avea următoarele stări/status-uri:**

**10.1.Rezervarea optionala** sau *o pre-rezervare*, o comandă de servicii de calatorie care este transmisă de către AGENTIE prin e\_mail către RUEFA, sau este înregistrată direct de către AGENTIE în platforma electronica de rezervari, în vederea alocării în avans a serviciilor de calatorie cu datele de calatorie astfel cum au fost menționate de către AGENTIE prin comandă pentru a fi puse la dispoziția calătorilor, pentru care confirmarea este optionala într-un termen limitat. Până la împlinirea termenului limitat, rezervarea optionala poate fi anulată, fără plată de penalizări, în caz contrar, la expirarea termenului limitat, rezervarea se transformă automat în rezervare confirmată generatoare de penalizări în caz de anulare.

**10.2.Rezervare cu confirmare în așteptare:** o comandă de servicii de calatorie care este transmisă de către AGENTIE prin e\_mail către RUEFA, sau este înregistrată direct de către AGENTIE în platforma electronica de rezervari, în vederea alocării în avans a serviciilor de calatorie cu datele de calatorie astfel cum au fost menționate de către AGENTIE prin comandă pentru a fi puse la dispoziția calătorilor și care atunci când sunt îndeplinite condițiile de confirmare (cum ar fi plățile în avans, confirmarea furnizorilor privind disponibilitatea locurilor) se transformă automat în rezervare confirmată.

**10.3.Rezervare confirmata:** mesajul transmis de RUEFA prin mail sau prin intermediul platformei electronice de rezervari prin care confirmă AGENTIEI ca serviciile cu datele de calatorie, astfel cum au fost comandate de către aceasta, sunt rezervate și sunt puse la dispoziția calătorilor.

Potrivit prezentului contract, AGENTIA va înțelege ca orice rezervare își poate pierde atributul de *rezervare confirmata* și va fi transformată în *rezervare anulata*, dacă RUEFA nu a încasat integral contravaloarea serviciilor rezervate, cu consecința obligării AGENTIEI la plată de penalizări.

**Confirmarea rezervării** se face prin următoarele mijloace:

a) rezervare confirmată prin platforma electronica de rezervari;

b) rezervare confirmată prin e\_mail.

**10.4.Rezervare modificata:** rezervarea confirmată pentru care se solicită modificarea datelor cu privire la calatorie: data de începere și durata calătoriei, calătorii, hotelul, etc... cu obligarea plății unei taxe de modificare și a diferenței de preț, dacă prețul biletului a crescut între timp.

Atunci când modificările solicitate, presupun renunțarea la serviciile de calatorie alocate prin rezervarea confirmată și rezervarea unor alte servicii, modificarea unei rezervări presupune anularea rezervării confirmate și confirmarea unei alte rezervări.

Modificarea unei rezervari poate presupune obligarea la plata unor taxe de modificare astfel cum, de regula, sunt solicitate de catre Organizator si/sau furnizorii de servicii, iar atunci cand presupune anularea rezervarii confirmate si o noua rezervare a serviciilor, presupune obligarea la plata penalizarilor de anulare si a pretului noilor servicii valabil la data modificarii rezervarii.

**10.5.Rezervare anulata:** comanda transmisa de catre AGENTIE prin care renunta la serviciile de calatorie alocate prin rezervarea confirmata.

Anularea rezervarii confirmate in orice moment inainte de inceperea executarii serviciilor obliga la plata penalizarilor de anulare.

**10.6. Penalizari de anulare**(denumite si penalitati de incetare): suma pe care RUEFA este indreptatita sa o incaseze ca despagubire pentru anularea rezervarii confirmate inainte de inceperea executarii serviciilor. Penalizarile de anulare sunt calculate per calatorie anulata si per pasager.

**11.Oferta.RUEFA:** reprezinta totalitatea serviciilor oferite de RUEFA prin prezentul contract si care sunt puse la dispozitia AGENTIEI prin website-ul [www.ruefa-escape.ro](http://www.ruefa-escape.ro), prin platformele electronice de rezervari, prin cataloage si materiale promotionale, informarile in format electronic sau prin orice alte mijloace de comunicare.

**11.1.Oferte speciale:** sunt oferte early booking, oferte speciale simple, oferte last minute, oferte super last minute, oferte care se suprapun perioadelor de festivaluri, târguri, concerte, evenimente, congrese, sarbatori religioase, legale, nationale din România/tara de destinatie si altele.

**11.2.Oferte ulterioare:** Oferta RUEFA suplimentata cu servicii puse in vanzare ulterior semnarii prezentului contract.

**12. Calator:** inseamna persoana fizica care a achizitionat direct sau indirect serviciile de calatorie; Calatorul este inregistrat pe biletul de calatorie.

**13.Bilet de calatorie:** documentul, scris sau electronic, care atesta confirmarea achizitionarii serviciilor de calatorie de catre Calator, si care va fi predat de catre acesta prestatorului serviciilor la locul si data la care se vor executa serviciile.

**14.Servicii de asistenta turistica:** servicii de asistenta acordate Calatorului pe durata calatoriei.

RUEFA acorda asistenta turistica adecvata fara intarzieri nejustificate Calatorului aflat in dificultate, in cazul situatiilor de forta majora sau al unui eveniment pe care nici RUEFA, nici organizatorul/ furnizorul sau prestatorul de servicii, cu tot efortul depus, nu il puteau prevedea sau evita, in special prin: a) furnizarea de informatii corespunzatoare privind serviciile de sanatate, autoritatile locale și asistenta consulara;b) efectuarea comunicarilor la distanta și sprijinirea Calatorului in gasirea unor servicii de calatorie alternative.

RUEFA va pretinde un comision rezonabil pentru o astfel de asistenta in cazul in care calatorul este cel care a provocat situatia de dificultate in mod intentionat sau din propria neglijenta. Comisionul nu depășește in niciun caz costurile efective suportate de RUEFA.

**15.Contractul privind pachetul de servicii de calatorie:** in sensul prezentului contract, reprezinta contractul care are ca obiect un pachet in ansamblul sau, sau in cazul in care pachetul este executat in temeiul unor contracte separate, toate contractele aplicabile serviciilor de calatorie cuprinse in pachet. Continutul contractului privind pachetul de servicii de calatorie este pus la dispozitie de RUEFA.

**16.O.G.2/2018-** Ordonanta nr.2 din 2 august 2018 *privind pachetele de servicii de calatorie și serviciile de calatorie asociate*, precum și pentru modificarea unor acte normative, publicata in Monitorul Oficial nr. 728 din 23 august 2018.

**17.An turistic-**incepe la 01 noiembrie a fiecarui an si se termina la 31 octombrie a anului urmator.

### III.OBIECTUL CONTRACTULUI

**3.1.**Obiectul contractului il constituie promovarea, ofertarea si comercializarea de catre AGENTIE in conditiile si la preturile/tarifele stabilite prin prezentul contract, a serviciilor care fac parte din oferta.RUEFA.

**3.2.**Serviciile care fac parte din **Oferta RUEFA** si care fac obiectul prezentului contract sunt:

**a)Servicii de calatorie simple(SCS).**

**b)Pachete de servicii de calatorie si/sau servicii asociate** astfel cum au fost definite la punctele 4 si 5 din capitolul II.DEFINITII, comercializate in baza OG2/2018, dupa cum urmeaza:

**b1.Pachet.RUEFA**

**b2.Pachet.EXTERN**

**b3.Pachet.INTERN**

**c)Servicii de asistența turistica**

**d)Asigurari de calatorie**



#### e) Acces la platforma electronica de rezervari

**3.3. Pachetele de servicii de calatorie si serviciile de asistenta turistica** aferente vor fi comercializate in conditiile prezentului Contract\_de\_colaborare si a **mandatului cu reprezentare** astfel cum este prezentat in Anexa3.

**3.4. Preturile/tarifele, prevederile speciale, caracteristicile si alte detalii ale serviciilor din Oferta.RUEFA** sunt prezentate in oferte, informari si materiale de promovare puse la dispozitie de **RUEFA** fie in format material, fie in format electronic, transmise prin posta sau prin e\_mail, fie pe platforma electronica de rezervari, fie pe website. **AGENTIA** are obligatia de a informa *Calatorul* cu privire la faptul ca informatiile si fotografiile prezentate in cataloagele, ofertele speciale, website, materialele publicitare prezinta si ilustreaza stilul hotelului, caracteristicile generale ale camerelor, imaginile fiind orientative si au caracter informativ. Camera primita de calator poate sa nu corespunda in toate cazurile cu fotografia din cataloage, oferte speciale, site-uri, materiale publicitare.

**3.5. Partile sunt de acord cu privire la faptul ca, RUEFA** poate sa suplimenteze Oferta.RUEFA, oricand, pe parcursul derularii Contractului\_de\_colaborare, cu orice activitate aflata in conexiune cu aceasta sau care se dovedeste necesara executarii Contractului\_de\_colaborare, agreata de Parti si mentionata in cuprinsul unei instructiuni de lucru, anexa sau alte asemenea inscrieri, fara a fi necesara existenta unei prevederi speciale in acest sens sau indeplinirea altor formalitati.

#### IV. DURATA CONTRACTULUI

**4.1. Prevederile prezentului Contract\_de\_colaborare** se aplica raporturilor juridice stabilite intre parti de la data semnarii sale pe perioada de un an calendaristic de la semnarea lui.

**4.2. Contractul\_de\_colaborare** va fi prelungit automat pentru perioade noi, consecutive de cate 1 an in cazul in care partile nu solicita rezilierea acestuia sau nu intervine vreuna din cauzele incetarii de drept inainte de data incetarii, exceptand - **Anexa1** - Lista cotelor procentuale ale Comisioanelor, Supracomisioanelor si ExtraSupracomisioanelor cedate **AGENTIEI** de catre **RUEFA** si - **Anexa 2**- Lista Comisioanelor pentru vanzarea biletelor de avion si a celor cedate din pretul de vanzare a biletelor de autocar, care se vor reinnoi la inceputul fiecarui an turistic, respectiv 01 noiembrie a fiecarui an.

**4.3. In cazul in care la data incetarii Contractului de colaborare** se vor afla in derulare drepturi si obligatii contractuale asumate in baza acestuia, incetarea nu va produce nici un efect asupra acestora, partile continuând executarea acestora pâna la finalizarea lor.

#### V. DREPTURILE SI OBLIGATIILE PARTILOR

##### 5.1. OBLIGATIILE RUEFA

**5.1.1.(1) Sa puna la dispozitia AGENTIEI** toate informatiile prevazute de dispozitiile legale si care sunt necesare executarii obiectului prezentului contract si derularii in bune conditii a activitatii de comercializare a serviciilor din **Oferta.RUEFA** precum si materialele publicitare turistice necesare promovarii serviciilor oferite.

(2) **RUEFA** nu are nicio obligatie cu privire la furnizarea informatiilor de ordin general privind conditiile aplicabile calatorilor in materie de pasapoarte si de vize, termene de obtinere a acestora, precum si informatii referitoare la formalitatile sanitare necesare pentru calatorie si sedere, aceasta obligatie revenind in intregime **AGENTIEI**;

(3) Sa informeze **AGENTIA**, in scris prin posta electronica(e\_mail), imediat ce **RUEFA** a primit de la compania de zbor informatii cu privire la anularea unui zbor, modificarea datei de plecare, orarului de zbor sau a operatorului de zbor, **AGENTIA** obligandu-se sa comunice, imediat, informatiile Calatorilor.

**5.1.2. Sa asigure derularea programelor si serviciilor oferite.**

**5.1.3. Atunci cand se modifica, inainte de inceperea executarii serviciilor, caracteristicile serviciilor de calatorie din Oferta.RUEFA vandute de AGENTIE sau cand se modifica informatiile si datele cu privire la aceste servicii, se obliga astfel:**

**a) Sa informeze AGENTIA** cu privire la costurile efective suplimentare, comisioane sau alte costuri care pot fi generate atunci cand, inainte de inceperea executarii serviciilor, Calatorul doreste sa transfere serviciile catre un alt calator care indeplineste conditiile pentru a beneficia de serviciile transferate.

**b) Sa comunice AGENTIEI**, inainte de inceperea executarii pachetului, preturile modificate in sensul cresterii sau scaderii, atunci cand preturile serviciilor, din motive obiective, urmeaza sa fie modificate precum si cauzele care determina modificarea preturilor.

**c) In cazul in care, RUEFA este constrânsa sa modifice semnificativ oricare dintre principalele caracteristici ale serviciilor inclusiv schimbarea locului de cazare, sau atunci cand nu poate indeplini cerintele speciale ale**

Calatorului pe care **RUEFA** a comunicat in scris ca le-a acceptat, sau modifica preturile cu mai putin de 20 de zile inainte de executarea serviciilor de calatorie, in conditiile in care aceste modificari nu se datoreaza culpei Calatorului, unor tertе persoane sau unor cazuri inevitabile sau extraordinare care nu puteau fi evitate, se obliga dupa cum urmeaza:

(i) sa informeze **AGENTIA**, cu privire la: modificarile propuse si impactul acestora asupra pretului serviciilor precum si termenul rezonabil in care **AGENTIA** sau Calatorul trebuie sa informeze RUEFA, in scris, prin posta electronica(e\_mail) cu privire la decizia luata, fie de a accepta modificarea propusa, fie sa renunte la prestarea serviciilor, fara a plati vreo penalitate de incetare;

(ii)sa propuna pentru Calator, potrivit dispozitiilor legale, servicii alternative de substitutie daca este posibil, de o calitate echivalenta sau superioara si sa comunice pretul acestora sau daca nu este posibil servicii de calitate inferioara cu restituirea diferentelor de pret rezultate;

(iii)in cazul in care, Calatorul cu care a incheiat contractul **AGENTIA**, din motive intemeiate, nu accepta modificarile propuse, serviciile alternative oferite, **RUEFA** se obliga sa restituie sumele care i-au fost achitate de **AGENTIE** si pe care **RUEFA** le-a incasat pentru serviciile neexecutate din cauzele mentionate la lit.c), fara a fi inasa obligata la plata de despagubiri sau de alte cheltuieli ce nu sunt incluse in pretul serviciilor(cum ar fi cheltuieli de eliberare a pasapoartelor, asigurari medicale, carte verde, etc). **RUEFA** se obliga sa faca restituirea sumelor in termen de maxim 14 zile de la data la care a primit de la **AGENTIE**, in scris, prin posta sau prin mail, cererea scrisa a Calatorului prin care acesta arata ca renunta la modificarile propuse, serviciile alternative ce i-au fost oferite si solicita rambursarea sumelor achitate pentru serviciile neexecutate.

**5.1.4.**In cazul in care **AGENTIA**/Calatorul doreste sa renunte la prestarea serviciilor/sa anuleze rezervarea serviciilor, in orice moment inainte de inceperea executarii serviciilor, RUEFA se obliga sa restituie sumele care i-au fost achitate de catre **AGENTIE** si incasate de RUEFA pentru serviciile neexecutate dupa deducerea penalitatilor de incetare/anulare si/sau a altor sume pe care **AGENTIA** si/sau Calatorul i le datoreaza, deduceri care nu vor fi mai mici decat sumele pe care RUEFA le datoreaza furnizorului/prestatorului si/sau altor persoane pentru renuntarea la aceste servicii.

**5.1.5.**In situatiile in care RUEFA este informata ca furnizorul/prestatorul serviciilor nu asigura executarea serviciilor, RUEFA se obliga dupa cum urmeaza:

**a)**sa anunte despre aceasta situatie **AGENTIA** si/sau Calatorul, *imediat dupa ce este instiintata despre aceasta situatie de catre furnizorul/prestator, fara intârziere și inainte de inceperea executarii servciilor*, precum si cauzele neexecutarii;

**b)**sa propuna pentru Calator, potrivit dispozitiilor legale, servicii alternative de substitutie astfel cum sunt oferite de furnizor/prestator;

**c)**in cazul in care, Calatorul, din motive intemeiate, nu accepta serviciile alternative, la cererea scrisa a Calatorului prin care acesta renunta la serviciile alternative ce i-au fost propuse si solicita rambursarea sumelor achitate pentru serviciile neexecutate, cerere in care va consemna si motivele renuntarii, RUEFA se obliga sa restituie Calatorului toate sumele pe care RUEFA le-a incasat si nu le-a platit furnizorului/prestatorului sau in cazul in care RUEFA le-a platit furnizorului/prestatorului sumele care i-au fost restituite de catre furnizor/prestator pentru a fi achitate Calatorului. RUEFA nu va fi obligata la plata de despagubiri altele decat cele ce i-au fost achitate de catre furnizorul/prestatorul serviciilor pentru a le plati Calatorului, precum nici la plata de alte cheltuieli ce nu sunt incluse in pretul serviciilor (cheltuieli de eliberare a pasapoartelor, asigurari medicale, carte verde, etc).

**5.1.6.(1)**In cazul in care, fara intarzieri nejustificate, RUEFA este informata, despre faptul ca unul din serviciile vandute de **AGENTIE** din Oferta.RUEFA nu se executa sau nu este conform cu Oferta.RUEFA se obliga sa anunte imediat, furnizorul/prestatorul sa remedieze neconformitatea, iar daca acesta nu remediaza neconformitatea, sau nu poate fi remediata sau remedierea presupune costuri disproportionatе, sa solicite ca acesta sa acorde Calatorului reducerea corespunzatoare a pretului pentru perioada in care a existat neconformitatea si/sau despagubiri in conditiile legii. Calatorul nu poate beneficia de reducerea pretului sau de despagubiri, daca neconformitatea se datoreaza uneia dintre urmatoarele situatii:

(i) este imputabila Calatorului si/sau **AGENTIEI**;

(ii) este imputabila unei parti tertе care nu are legatura cu furnizarea serviciilor de calatorie incluse in *Contractul privind pachetul de servicii de calatorie* și este imprevizibila sau inevitabila;

(iii) este cauzata de circumstante inevitabile și extraordinare.

**AGENTIA** va informa Calatorul cu privire la faptul ca serviciile pe care le achizitioneaza, fara ca acestea sa faca parte din prezentul contract, sunt in stricta responsabilitate a persoanei de la care le-a achizitionat sau a prestatorului local, sunt guvernate de legislatia tarii de destinatie, iar RUEFA nu are nici o responsabilitate asupra presatiilor in cauza.

**(2)****AGENTIA** ia act si va informa Calatorul ca nu reprezinta neconformitate:

-diferenta de clasificare a unitatilor de cazare si a mijloacelor de transport care sunt conform regulilor si reglementarilor de clasificare nationale, specifice statul in care este situata structura de cazare sau inmatriculat si clasificat mijlocul de transport.;

-neconformitatile serviciilor de calatorie care nu fac obiectul prezentului contract, acizitionate de catre Calator de la alte persoane sau direct de la prestatori.

**5.1.7.(1)** Pentru a evita supraplata si/sau supracompensarea, **RUEFA** se obliga sa plateasca **AGENTIEI**/Calatorului restituirile in limita sumelor incasate si neachitate furnizorului/prestatorului, iar in cazul in care au fost achitate furnizorului/prestatorului in limita sumelor care i-au fost platite de acesta cu titlu de restituire, despagubirile sau reducerile de pret care i-au fost platite de catre furnizorii/prestatorii serviciilor pentru a le restitui Calatorului, dupa ce se deduc unele din altele (indiferent de cine le-a acordat Calatorului, respectiv Agentia, furnizorul de servicii, Organizatorul, sau Asiguratorul in baza oricaror instrumente de asigurare) si dupa deducerea din obligatia rezultata a sumelor pe care **AGENTIA** si/sau Calatorul i le datoreaza.

**(2)** In niciun caz nu se va acorda o reducere a pretului daca neconformitatea executarii serviciilor este imputabila **AGENTIEI** sau Calatorului, este imputabila unei parti terte care nu are legatura cu furnizarea serviciilor de calatorie incluse in contractul privind pachetul de servicii de calatorie sau neconformitatea este cauzata de circumstante imprevizibile, inevitabile si extraordinare.

**(3)** Limitele prevazute de conventiile internationale cu caracter obligatoriu pentru Uniunea Europeana limiteaza valoarea despagubirii sau conditiile in care este platita despagubirea de catre furnizorul/prestatorul serviciului pentru care se acorda despagubirea.

**5.1.8.** Sa anunte in termen util **AGENTIA** cu privire la cazurile fortuite sau de forta majora intervenite in perioada derularii contractului si sa notifice incetarea acestora impreuna cu documentele doveditoare in acest sens.

**5.1.9.** Sa raspunda cererilor de rezervare primite de la **AGENTIE** si care indeplinesc conditiile de rezervare din prezentul Contract\_de\_colaborare. Termenul de raspuns este de maxim 48 ore pentru serviciile de calatorie individuale si de maxim 7 zile pentru pachetele de servicii de grup, si curge de la data indeplinirii conditiilor de rezervare. Termenul poate fi prelungit in functie de timpul de raspuns primit de **RUEFA** de la furnizorii/prestatorii serviciilor sau ca urmare a cresterii volumului de rezervari, in special in sezon.

**5.1.10.** Sa cedeze **AGENTIEI** comisionul convenit la termenele si in conditiile prevazute la CAP.VI'TARIFE SI COMISIOANE' si CAP.VII'MODALITATI SI TERMENE DE PLATA' din prezentul Contract\_de\_colaborare.

**5.1.11.** In conditiile respectarii de catre **AGENTIE** a clauzelor prezentului Contract si dupa achitarea integrala a pretului serviciilor, sa transmita **AGENTIEI** documentele de calatorie.

**5.1.12.** Sa participe alaturi de **AGENTIE** la solutionarea reclamatilor primite de la calatori privind problemele aparute in executarea serviciilor vandute de **AGENTIE** din Oferta.RUEFA.

**5.1.13.** Sa puna la dispozitia **AGENTIEI** codul de acces si instructiunile de utilizare a platformei electronice de vanzari.

**5.1.14.** Sa acorde **AGENTIEI** mandatul cu reprezentare pentru comercializarea de catre **AGENTIE** a pachetelor de servicii de calatorie **Pachet.RUEFA** si **Pachet.EXTERN**, astfel cum este prezentat in Anexa3 la prezentul Contract.

**5.1.15.** Sa transfere **AGENTIEI** mandatul cu reprezentare pe care **RUEFA** l-a primit de la organizatorii pachetelor de servicii de calatorie **Pachet.INTERN** atunci cand organizatorii permit acest transfer.

## **5.2. DREPTURILE RUEFA**

**5.2.1.** RUEFA isi rezerva dreptul de a modifica si actualiza Oferta.RUEFA, termenele de anulare si de plata prevazute in prezentul Contract\_cadru, fara acordul prealabil al **AGENTIEI**, obligandu-se sa instiinteze in timp util **AGENTIA** cu privire la aceste modificari, **AGENTIA** avand obligatia de a le comunica imediat Calatorului.

**5.2.1.** RUEFA isi rezerva dreptul sa efectueze unilateral, inainte de executarea serviciilor, modificarea serviciilor vandute de **AGENTIE** din Oferta.RUEFA, si sa ofere fara plati suplimentare din partea Calatorilor sau a **AGENTIEI**, in cazul neexecutarii serviciilor, servicii alternative fie de aceiasi calitate sau calitate superioara la acelasi pret, fie servicii de calitate inferioara, cu rambursarea diferentei de pret, iar in cazul neconformitatii serviciilor, sa asigure remedierea lor daca neexecutarea sau neconformitatea este din vina RUEFA.

**5.2.2.(1)** In caz de neindeplinire de catre **AGENTIE** a obligatiilor financiare stipulate in prezentul contract si a termenelor de plata, inclusiv ca urmare a incapacitatii de plata, a insolvabilitatii sau falimentului acesteia, sa stopeze si sa anuleze fara notificare prealabila rezervarea serviciilor de calatorie facuta de **AGENTIE**, sa ridice **AGENTIEI** dreptul de acces in platforma electronica de rezervari si sa retraga orice mandat acordat **AGENTIEI** inclusiv mandatul cu reprezentare prevazut in Anexa3 la prezentul Contract.

**(2)** Prejudiciile suferite de **AGENTIE** ca urmare a exercitarii de catre RUEFA a drepturilor stipulate la prezentul punct al contractului, nu se compenseaza de catre RUEFA, iar raspunderea fata de Calator, o poarta, in exclusivitate, **AGENTIA**.

5.2.3.Sa solicite AGENTIEI garantii in valoare de \_\_\_\_\_ EURO, in una din modalitatile enumerate mai jos, in scopul asigurarii pentru riscul de neplata, insolvabilitate sau faliment, cât și a achitarii pagubelor reale care i-au fost pricinuite de catre AGENTIE, ca urmare a neexecutarii sau executarii necorespunzatoare a obligatiilor ce decurg din prezentul contract, dupa cum urmeaza:

Cont de garantii deschis de \_\_\_\_\_ in favoarea RUEFA.

Depunere directa in contul RUEFA cu rol de garantie, in valoare de .....

Scrisoare de garantie bancara, Seria....., Numarul.....in valoare de.....

Bunuri apartinand ei sau administratorului acestuia mentionate in contractul de ipoteca autentificat sub nr.....incheiat la data de ..... intre RUEFA si AGENTIA, pentru a garanta suma de .....Euro/ RON.

### 5.3. OBLIGATIILE AGENTIEI

5.3.1.Sa asigure, prin toate formele si mijloacele publicitare care ii stau la dispozitie, promovarea, ofertarea si comercializarea serviciilor oferite spre vanzare de catre RUEFA in conditiile prezentului Contract, si sa actioneze cu buna credinta in relatia cu RUEFA si Calatorii;

5.3.2.Sa nu modifice continutul serviciilor din **Oferta.RUEFA** fara acordul expres al RUEFA, exprimat in scris;

5.3.3.Sa respecte conditiile comerciale ale RUEFA si sa ofere spre vanzare serviciile la tarifele/preturile comunicate de aceasta, AGENTIA beneficiind pentru prestarile efectuate de comision.

5.3.4.Sa furnizeze Calatorilor informatii corecte, clare si inteligibile care sa nu permita interpretari echivoce, privind serviciile de calatorie vandute, drepturile si obligatiile pe care le au si sa le ofere oricand este necesar asistenta si consultanta turistica. AGENTIA are obligatia sa transmita toate informatiile si documentele primite de la RUEFA pentru a fi instiintati Calatorii, precum si pe cele primite de la Calatori pentru a le transmite catre RUEFA.

5.3.5.Sa transmita reprezentantului RUEFA in scris, prin e-mail, cererile de rezervare, modificare sau anulare a serviciilor.

5.3.6.Sa incheie *Contractul de comercializare a pachetelor de servicii de calatorie* in conformitate cu dispozitiile legale in vigoare si a prezentului Contract\_de\_colaborare.

5.3.7.Sa inmaneze Calatorilor, documentele de calatorie primite de la RUEFA daca AGENTIA cat si Calatorul si-au indeplinit integral obligatiile de plata fata de RUEFA.

(2) In cazul in care AGENTIA si/sau Calatorul nu si-au indeplinit integral obligatiile de plata fata de RUEFA, RUEFA este indreptatita sa anuleze oricand rezervarea serviciilor mentionate in respectivele documente de calatorie, AGENTIA si/sau Calatorul asumandu-si toate obligatiile ce decurg ca si consecinta a acestor anulari.

(3) In cazul in care AGENTIA elibereaza Calatorului vouchere sau alte documente pentru servicii neincluse in pachetul de servicii de calatorie si neconfirmate de RUEFA, RUEFA este absolvita de orice obligatii cu privire la executarea acestor servicii, si orice contract incheiat de AGENTIE cu Calatorul care includ astfel de servicii este considerat ca fiind incheiat *in numele si pe seama AGENTIEI*, AGENTIA asumandu-si toate obligatiile ce decurg dintr-un astfel de contract atat fata de Calator cat si fata de terti si fara ca RUEFA sa admita AGENTIEI compensarea lor.

5.3.8.(1) Sa respecte termenele de plata prevazute la cap.VIII.MODALITATI SI TERMENE DE PLATA din prezentul Contract\_de\_colaborare.

(2) Sa efectueze si sa urmareasca incasarea tuturor serviciilor de calatorie din **Oferta.RUEFA** pe care le comercializeaza Calatorilor si sa remita sumele catre RUEFA, in termen de maxim 24 de ore de la incasarea lor de la Calatori.

(3) AGENTIA are obligatia de a achita catre RUEFA preturile/tarifele/comisioanele/ penalitatile si despagubirile indiferent daca aceasta le-a perceput si/sau retinut si/sau incasat sau nu de la turist.

(5) In caz de neindeplinire de catre AGENTIE a obligatiilor financiare stipulate in prezentul contract, inclusiv ca urmare a insolvabilitatii sau falimentului acesteia, AGENTIA va suporta integral toate consecintele exercitarii de catre RUEFA a drepturilor stipulate la punctul 5.2.2.

5.3.9.Sa comunice Calatorilor obligativitatea prezentei acestora la locul de imbarcare cu cel putin 2 ore inainte, in cazul calatoriilor cu avionul si cu 1 ora inainte, in cazul calatoriilor cu trenul sau autocarul.

5.3.10.Sa comunice in scris Calatorului, urmatoarele informatii:

a) denumirea, sediul/adresa, numerele de telefon si de fax ale reprezentantei locale a Organizatorului ori, in lipsa acesteia, cele ale autoritatilor locale care pot ajuta turistul in caz de nevoie; in cazul in care aceste reprezentante sau autoritati locale nu exista, un numar de apel de urgenta care sa ii permita contractarea RUEFA;



b) pentru calatoriile minorilor neinsotiti de parinti, informatii care sa permita parintilor stabilirea unui contact direct cu copilul sau cu responsabilul de la locul cazarii copilului, cât și informații privind condițiile de trecere a frontierei pentru minori.

c) orice alte informatii sunt impuse de dispozitiile legale;

d) orarele, locurile escalelor si legaturile, precum si, dupa caz, locul ce urmeaza sa fie ocupat de turist in fiecare dintre mijloacele de transport incluse in contract;

e) in cazul in care calatorul este nemulțumit de serviciile de calatorie primite, acesta are obligația de a intocmi la fața locului o sesizare in scris, clar și explicit, cu privire la deficiențele constatate, ce se va transmite prompt atât **AGENTIEI**, cât și catre **RUEFA** precum si prestatorului de servicii (conducerii hotelului, restaurantului, etc.). In cazul in care sesizarea nu este soluționata sau este soluționata parțial, calatorul va depune la sediul **AGENTIEI** o reclamație in scris, in conformitate cu prevederile cap. **XIII** 'RECLAMATII' din prezentul contract. In cazul in care **calatorul** nu a facut reclamația la fața locului, acesta își pierde dreptul de a solicita orice fel de daune-interese sau despagubiri ulterioare.

**5.3.11.** Sa pastreze confidentialitatea clauzelor contractuale in raport cu tertii.

**5.3.12.(1)** Sa informeze imediat, fara intarzieri nejustificate, atat **RUEFA** cat si **Calatorul** despre situatia in care **AGENTIA** are dificultati financiare sau se afla in oricare din urmatoarele situatii: incapacitate de plata, este supusa oricarei forme de reorganizare prin fuziune, divizare, a insolventei sau falimentului.

(2) **AGENTIA** se obliga, daca se afla in oricare din situatiile mentionate la al.(1) sa inceteze sub orice forma, direct sau prin interpusi sa mai comercializeze catre orice persoana, orice servicii din Oferta.RUEFA si sa instiinteze **Calatorul** sau orice alte persoane care fac sau urmeaza sa faca plati catre **AGENTIE** pe seama, in contul si pentru **RUEFA** sa faca respectivele plati direct catre **RUEFA** in numerar la sediul oricarei agentii **RUEFA** sau prin virament bancar in conturile bancare comunicate de **RUEFA**.

**5.3.13.** Se obliga sa puna la dispozitia RUEFA un instrument de garantare care sa reprezinte o garantie reala in scopul asigurarii RUEFA pentru riscul de neplata, insolvabilitate sau faliment al **AGENTIEI**, cat si a achitarii pagubelor reale si a altor obligatii care ii pot fi create de **AGENTIE** ca urmare a neexecutarii sau executarii necorespunzatoare a obligatiilor ce decurg din prezentul Contract\_de\_colaborare.

**5.3.14.(1)** In cazul in care **RUEFA** plateste o despagubire, acorda o reducere de pret sau indeplineste alte obligatii care ii revin in temeiul legii si prezentului contract, **AGENTIA** se obliga sa efectueze reparatia daca a contribuit la evenimentul care a generat despagubirea, reducerea pretului sau alte obligatii in sarcina **RUEFA**.

(2) Intra o astfel de situatie **AGENTIA**, se obliga sa nu se opuna si sa accepte atunci cand in situatiile prezentate la alin(1) va fi chemata in garantie de catre RUEFA.

## **5.4. DREPTURILE AGENTIEI**

**5.4.1.** Sa ceara si sa primeasca de la **RUEFA** orice informatie necesara realizarii obiectului prezentului contract.

**5.4.2.** Sa beneficieze de comisionul prevazut in prezentul contract pentru serviciile de calatorie din Oferta.RUEFA care sunt comercializate de catre **AGENTIE**.

**5.5.(1)** Pentru comercializarea serviciilor de calatorie Pachet.RUEFA si Pachet.EXTERN, drepturile si obligatiile partilor din prezentul Contract\_de\_colaborare se completeaza cu cele cuprinse in Anexa3-Mandatul cu reprezentare-Clauzele de comercializare a pachetelor de servicii Pachet.RUEFA si Pachet.EXTERN vandute prin **AGENTIE**.

(2) Pentru comercializarea de catre **AGENTIE** a serviciilor de calatorie Pachet.INTERN drepturile si obligatiile partilor din prezentul Contract\_de\_colaborare se completeaza cu cele cuprinse in mandatul cu reprezentare acordat de catre organizatorul pachetului si transferat **AGENTIEI** de catre RUEFA.

## **VI. REZERVAREA, ANULAREA SI MODIFICAREA REZERVARILOR.**

**6.1. Disponibilitatea si status-ul rezervarii:** rezervarea poate fi efectuata de la momentul punerii in vanzare a serviciilor de calatorie si pâna in ziua plecarii in calatorie, in functie de locurile disponibile si este supusa conditiilor de anulare si modificare specificate in Contractul\_de\_colaborare, sau, in cazul modificarii acestor conditii, ofertelor ulterioare sau ofertelor speciale, conditiilor specificate in respectivele oferte, si/sau comunicate ulterior.

**AGENTIA** trebuie sa aiba in vedere si sa comunice Calatorilor conditiile de anulare si modificare specificate in prezentul Contract\_de\_colaborare precum si conditiile specificate in oferta sau in informatiile precontractuale.

In procesul rezervarii, orice rezervare poate avea urmatoarele stari: rezervare optionala, -rezervare cu confirmare in asteptare, -rezervare confirmata, -rezervare modificata; -rezervare anulata.

Rezervarea se considera confirmata atunci cand **AGENTIA** a primit de la **RUEFA** confirmarea scrisa prin e\_mail sau prin schimbarea status-ului rezervarii in platforma electronica de rezervari sau impreuna cu factura aferenta. In

cazul rezervarilor optionale acestea sunt considerate automat rezervari confirmate la expirarea termenului limita in care **AGENTIA** putea sa-si exprime optiunea de anulare. In cazul rezervarilor cu confirmare in asteptare, acestea sunt considerate automat rezervari confirmate atunci cand sunt indeplinite conditiile de de rezervare.

Dupa confirmarea rezervarii, orice modificare sau anulare va atrage dupa sine diferente de pret/taxe de modificare/ penalizari conform prezentului contract.

**6.2.AGENTIA** va face cererea de rezervare a serviciilor, in scris, prin platforma electronica de rezervari sau prin utilizarea postei electronice e\_mail.

**6.3.**Platformele electronice de rezervari sunt proprietatea licentiatilor ei, reprezentand si fiind protejate de secretul comercial.

**6.4.RUEFA** va pune la dispozitia **AGENTIEI** adresele de posta electronica de e\_mail, precum si a tuturor informatiilor, materialelor publicitare si a documentelor prezentate pe website-ul [www.ruefa-escape.ro](http://www.ruefa-escape.ro) si platforma electronica de rezervari la care i s-a acordat drepturile de acces si utilizare.

#### **6.5.Accesul AGENTIEI la platforma electronica de rezervari:**

(1)Dupa semnarea prezentului contract, pentru serviciile care vor fi rezervate de catre **AGENTIE** direct prin platforma electronica de rezervari, **RUEFA** va acorda acesteia dreptul de acces la respectiva platforma, **AGENTIA** avand la dispozitie si baza de date a acestei platforme si toate informatiile cu privire la serviciile de calatorie.

(2)Pentru accesare, **AGENTIA** va primi de la **RUEFA** codurile de acces formate din nume utilizator si o parola si toate informatiile necesare pentru accesarea si utilizarea platformei. Informatiile privind accesul sunt prezentate in Anexa nr.3 la prezentul contract care sunt strict confidentiale, partile asumandu-si drepturile si obligatiile ce le revin, potrivit legii si prezentului contract, pentru pastrarea confidentialitatii lor.

**(3)RUEFA** va restrictiona **AGENTIEI** dreptul de acces la platforma electronica de rezervari la incetarea Contractului cadru dar poate restrictiona sau limita pe perioada limitata sau nelimitata dreptul de acces ca masura de sanctionare in cazul in care **AGENTIA** incalca prevederile prezentului contract, inregistreaza obligatii de plata restante fata de **RUEFA**. Prerogativa exercitarii acestui drept apartine exclusiv **RUEFA**.

**(4)RUEFA** va asigura, la cererea **AGENTIEI**, instructajul personalului imputernicit de aceasta sa acceseze si sa efectueze in numele ei inregistrari in platforma electronica de vanzari la care i s-a acordat drepturile de acces si utilizare. Instructiunile de utilizare sunt puse la dispozitia **AGENTIEI**, in format electronic, pe platforma electronica de vanzari.

**(5)AGENTIA** este direct raspunzatoare de toate inregistrarile facute in platforma electronica de rezervari, sub codul de acces primit, inclusiv inregistrari ca urmare a rezervarilor de tip TEST sau erori de rezervare, fiind obligata la plata de penalizari de anulare, in cazul in care inregistrarile efectuate genereaza rezervari confirmate generatoare de penalizari in cazul anularii.

#### **6.6.Rezervarea prin posta electronica e\_mail.**

**(1)AGENTIA** va face rezervarea serviciilor prin mail in urmatoarele situatii:

a.-**RUEFA** nu a acordat **AGENTIEI** drept de acces si utilizare la platforma electronica de rezervari;

b.-**RUEFA** a ridicat **AGENTIEI** dreptul de acces si utilizare a platformei electronice de rezervari;

c.-**AGENTIA** intampina probleme tehnice privind accesarea si utilizarea platformei electronice de rezervari care sunt datorate fie defectiunilor echipamentelor de acces detinute de **AGENTIE**, fie defectiunilor tehnice ale platformei electronice de rezervari;

-serviciile pentru care se solicita rezervarea nu sunt inregistrate in platforma electronica de rezervari.

(2)Pentru rezervarile solicitate de **AGENTIE** prin mail, **RUEFA** va transmite confirmarea sau ne-confirmarea rezervarii in termen de maxim 24 ore de la primirea comenzii de rezervare si indeplinirea conditiilor de rezervare comunicate prin oferta. In cazul serviciilor care nu indeplinesc conditiile de rezervare, termenul de confirmare va fi decalat si va curge de la data de la care se constata indeplinirea conditiilor.

(3)Termenul poate fi prelungit si ca urmare a cresterii volumului de rezervari, in special in sezon.

(4)In cazul serviciilor care presupun plata pretului in avans partiala sau integrala, **RUEFA** isi rezerva dreptul sa nu proceseze si/sau sa nu confirme rezervarea decat dupa incasarea integrala a contravalorii serviciilor.+

#### **6.7.Anularea si modificarea rezervarilor**

(1)Orice anulare sau modificare a rezervarii, indiferent de mijlocul prin care rezervarea a fost confirmata, se face numai in urma unei cereri formulate in scris si transmisa de **AGENTIE** catre **RUEFA** prin posta electronica(e-mail), **AGENTIA** fiind obligata sa se asigure ca a primit confirmarea de anulare sau modificare. Nu se iau in considerare cereri de anulare/modificare formulate verbal, prin telefon, mesaje whatsapp, etc.

(2)Pentru modificarea rezervarii **AGENTIA** va datora in plus peste pretul serviciilor o taxa/ pret de modificare, si diferenta de pret, daca pretul biletului a crescut intre timp.

(3) În cazul în care modificarea datelor de călătorie presupune anularea serviciilor de călătorie rezervate și rezervarea altor servicii de călătorie, **AGENTIA** va datora taxa/penalizările de anulare și prețul serviciilor nou rezervate.

(4) **AGENTIA** poate solicita anularea parțială sau totală a rezervărilor confirmate cu respectarea termenelor, penalităților, despăgubirilor și a condițiilor prevăzute expres în prezentul **Contract**.

(5) Modificarea caracteristicilor serviciilor și anularea rezervărilor confirmate poate fi efectuată și în mod unilateral de către **RUEFA** din partea în condițiile prevăzute în prezentul **Contract**.

(6) **RUEFA** va comunica **AGENTIEI** modificările/anularile efectuate fie la cererea **AGENTIEI** fie din inițiativa **RUEFA**, în scris, prin posta electronică (e-mail), comunicându-i și condițiile de modificare și/sau anulare precum și obligațiile recalulate datorate de **AGENTIE** ca urmare a modificării/anulării serviciilor.

#### 6.8. Raspunderea pentru erorile de rezervare

(1) **AGENTIA** trebuie să completeze corect toate datele pe cererile de rezervare, fie atunci când le introduce direct în platforma electronică de rezervări, fie a celor trimise prin e-mail, **RUEFA** își rezervă dreptul de a nu lua în considerare și să refuze confirmarea atunci când sesizează că cererile de rezervare conțin date eronate. La primirea confirmării rezervării, **AGENTIA** trebuie să verifice dacă datele din rezervările confirmate sunt corecte și să comunice imediat către **RUEFA** dacă constată erori, **AGENTIA** asumându-și consecințele oricărui erori constatate ulterior.

(2) **RUEFA** este răspunzătoare pentru erorile comise în timpul procesului de rezervare care îi sunt imputabile, dar nu este răspunzătoare pentru erorile de rezervare imputabile **AGENTIEI** sau **Calatorului** sau cauzate de circumstanțe inevitabile și extraordinare.

(3) **RUEFA** nu răspunde pentru funcționarea necorespunzătoare a website-ului și/sau a platformei electronice de rezervări din considerente tehnice, **AGENTIA** este obligată să verifice înregistrarea rezervării în platforma electronică de rezervări și eventual să solicite asistență de la **RUEFA** în cazul în care întâmpină probleme în procesul de rezervare.

### VII.PRETURI/TARIFE, COMISIOANE SI DESPAGUBIRI

7.1. Serviciile care fac din **Oferta RUEFA** și sunt obiectul prezentului contract vor fi comercializate de **AGENTIE** la prețul/tarifal stabilit de către părți, în scris, pentru fiecare serviciu sau pachet de servicii în parte.

7.2. **RUEFA** va restitui **AGENTIEI** sumele încasate în plus de la **AGENTIE** care exced obligațiile de plată care îi le datorează **AGENTIA** sau **Calatorul** și care nu au fost restituite **AGENTIEI** sau **Calatorului** prin orice formă de plată, fie direct de către **RUEFA**, fie de către terțe părți în numele **RUEFA** (cum ar fi, pentru exemplificare dar fără a fi limitative: alți intermediari, Organizatorul, Prestatorul/Furnizorul serviciilor, Asiguratori, etc.)

7.3. Prețul/tarifal serviciilor și a pachetului de servicii de călătorie confirmate și/sau facturat de către **RUEFA** și/sau pentru care **AGENTIA** a încheiat Contractul privind pachetul de servicii de călătorie cu **Calatorul**, poate fi modificat de către **RUEFA**, cu respectarea dispozițiilor legale, în sensul majorării sau micșorării, după caz, dacă intervin variații ale costurilor de transport, ale redevențelor și ale taxelor aferente serviciilor de aterizare, debarcare/imbarcare în porturi și aeroporturi și ale altor taxe sau diferențe de preț care intervin ulterior confirmării rezervării și nu au fost cuprinse în prețul inițial comunicat și care sunt datorate de către **Calator**, ori ca urmare a variațiilor cursurilor de schimb valutar aferente pachetului de servicii turistice contractat.

7.4. Pentru serviciile și pachetele de servicii de călătorie care fac obiectul prezentului contract, și care au fost vândute prin intermediul **AGENTIEI**, **RUEFA** va plăti **AGENTIEI** comisioane determinate în cuantum și modalitatea astfel cum este prezentată mai jos:

7.4.1. (1) Pentru servicii/pachete de servicii de călătorie, altele decât ofertele speciale de servicii/pachete de servicii de călătorie, altele decât biletele de avion sau de autocar, **RUEFA** va ceda **AGENTIEI**, un comision calculat în cota procentuală sau fixă din prețul de vânzare al serviciilor/pachetelor de servicii de călătorie. Comisionul astfel cedat, aferent fiecărui serviciu/pachet de servicii vândut prin intermediul **AGENTIEI**, va fi înscris de către **RUEFA** pe factura pe care o emite către **AGENTIE** pentru contravaloarea respectivelor servicii/pachete de servicii conform anexei 4 a prezentului contract.

(2) Preț Vânzare reprezintă prețul de vânzare pentru serviciile vândute de **RUEFA** prin intermediul **AGENTIEI** și care este stabilit astfel:

Serviciu/pachet	Mod de stabilire a pretului de vanzare
Pachet.RUEFA	Pretul de vanzare este stabilit de catre RUEFA
Pachet.EXTERN	Pretul de vanzare este stabilit de catre Organizator/agentia de turism

	care a combinat serviciile in pachet si care nu este situata pe teritoriul Romaniei
Pachet.INTERN	Pretul de vanzare este stabilit de catre Organizator/agentia de turism care a combinat serviciile in pachet si care este situata pe teritoriul Romaniei
Serviciile de calatorie asociate	Pretul de vanzare este stabilit de catre Organizatorul sau Furnizorul serviciilor
Serviciile de calatorie simple	Pretul de vanzare este stabilit de catre Organizatorul /Prestatorul/Furnizorul serviciilor
Servicii de asistenta	Pretul de vanzare este stabilit de catre RUEFA la nivelul costurilor ocazionate de aceste servicii
Asigurari de calatorie	Pretul de vanzare este stabilit de catre furnizor
Acces la platforma electronica de rezervari	Pretul de acces este stabilit de licentiatul platformei daca este cazul

(3)Lista cotelor procentuale ale comisioanelor pe care RUEFA le cedeaza AGENTIEI, se regaseste in **Anexa 4** care face parte integranta din prezentul contract.

**7.4.2.**Pentru ofertele speciale de servicii/pachete de servicii de calatorie, RUEFA va comunica in scris AGENTIEI, pentru fiecare astfel de oferta, comisionul ce i se cuvine din pretul de vanzare, in cota procentuala sau in suma fixa si/sau, dupa caz, separat pretul net de vanzare al serviciilor si/sau pachetelor de servicii calatorie.

**7.4.3.**Pentru biletele de avion, RUEFA va adauga la pretul de vanzare si taxele aditionale percepute(cum ar fi taxa aeroport, taxa bagaj, etc.) comunicate de Organizator/Prestator/Furnizor si comisionul perceput de RUEFA pentru serviciile de intermediere si emitere a biletelor de avion. Acest comision reprezinta o suma fixa, denumita si taxa fixa de tranzactie/emitere a biletului de avion(TSF).

Lista comisioanelor percepute de RUEFA pentru biletele de avion se regaseste in **Anexa nr. 2**, care face parte integranta din prezentul contract.

**7.4.4.**Pentru biletele de autocar in regim charter comercializate de AGENTIE, RUEFA va ceda un comision din pretul de vanzare a biletului comunicate de Organizator/Prestator/Furnizor. Comisionul cedat se regaseste in **Anexa nr. 2**

**7.4.5.**Pentru serviciile de asistenta acordata de catre RUEFA Calatorilor, RUEFA va acorda gratuit asistenta turistica **Calatorilor** aflati in dificultate din circumstante inevitabile sau extraordinare care se pot ivi si care nu au putut fi prevazute dnici de RUEFA si nici de Organizatorii/furnizorii sau prestatorii serviciilor.

RUEFA va pretinde un comision rezonabil pentru o astfel de asistenta in cazul in care **Calatorul** este cel care a provocat situatia de dificultate in mod intenționat sau din propria neglijența. Comisionul standard este de 0,30euro/minut si este calculat in functie de timpul alocat de RUEFA pentru asistenta acordata, comisionul putand fi majorat, la nivelul costurilor efective suportate de catre RUEFA(costuri telefonice, personal, etc...).daca costurile ocazionate generate de asistenta acordata sunt mai mari.

**7.5.**In functie de volumul anual al vanzarilor de servicii si/sau pachete de servicii de calatorie care fac obiectul prezentului contract, la finele fiecarui an, AGENTIA poate beneficia in plus, de un comision suplimentar denumit **Supracomision si/sau ExtraSupracomision**. Supracomisionul este exprimat in cota procentuala, diferentiata ca marime in functie de volumul anual al vanzarilor realizate de AGENTIE si de agentia Organizatorului sau de Prestatorul/furnizor al respectivelor servicii vandute.

ExtraSupracomisionul este exprimat in cota procentuala, acordat in conditiile in care volumul vanzarilor realizate de catre AGENTIE, in anul turistic pentru care se calculeaza, depaseste pragul valoric stabilit.

Supracomisionul si ExtraSupracomisionul va fi calculat si cedat AGENTIEI la finele fiecarui an turistic in baza situatiilor de servicii vandute si rezervate si care nu au fost anulate.

Lista Supracomisioanelor si ExtraSupracomisioanelor este prezentata in **Anexa 1** la prezentul contract.

**7.6.**Pentru modificarea rezervarii serviciilor, AGENTIA va datora in plus peste pretul serviciilor o taxa/ pret de modificare, si diferenta de pret, daca pretul serviciilor modificate a crescut fata de serviciile rezervate initial.

In cazul in care modificarea datelor de calatorie presupune anulara serviciilor de calatorie rezervate si rezervarea altor servicii de calatorie, AGENTIA va datora taxa/penalzarile de anulare si pretul serviciilor nou rezervate.

**7.7.**Pentru anulara rezervarilor din motive imputabile AGENTIEI sau **Calatorului**, inclusiv celor datorate ca urmare a erorilor de rezervare sau a inregistrarilor de tip TEST, AGENTIA va datora penalizari de anulare.

**7.8.**AGENTIA are obligatia de a comunica **Calatorului**, diferentele de pret, taxa de modificare, pretul modificat, pretul noilor servicii, penalzarile si despagubirile ce pot decurge ca urmare a modificarilor sau anularii serviciilor contractate ca urmare a solicitarii AGENTIEI/Calatorilor sau din motive imputabile acestora.



Avand in vedere ca taxa/prețul/de modificare este diferit in functie de tipul serviciului modificat, de politica comerciala a organizator-ului/furnizor-ului/ prestatorul-ului serviciilor si de momentul modificarii raportat la data plecării/inceperii executării serviciului/pachetului, valoarea pretului total de modificare va fi cunoscut cu exactitate si comunicat **AGENTIEI** la data solicitării modificării.

**7.9. Penalizarile de anulare** vor fi calculate in urmatoarele cuantume:

- a) 30 % din pretul serviciilor si/sau pachetelor de servicii turistice daca renuntarea se face cu mai mult de 30 de zile calendaristice inainte de data plecării;
- b) 65 % din pretul serviciilor si/sau pachetelor de servicii turistice daca renuntarea se face in intervalul 16-30 de zile calendaristice inainte de data plecării;
- c) 100 % din pretul serviciilor si/sau pachetelor de servicii turistice daca renuntarea se face in intervalul mai mic de 16 zile calendaristice inainte de plecare sau prin neprezentarea la program;
- d) 100 % din pretul serviciilor si/sau pachetelor de servicii turistice daca turistul a achizitionat pachetul de servicii turistice din cadrul programului special (de exemplul Early Booking, etc.), indiferent de data la care se solicita renuntarea.
- e) Pentru ofertele speciale, apartamente, case de vacanta, perioade de targ, bilete de avion pe curse de linie sau low-cost, pachet cu zbor pe cursa regulata, charter se aplica conditii de anulare diferite, conform conditiilor fiecarui Furnizor, respectiv Prestator sau Touroperator in parte.
- f) Pentru biletele de avion: penalizarea va fi calculata astfel: penalizare companie + valoarea initiala a taxei de emiterie bilet de avion(TSF).
- g) Pentru biletele de autocar: penalizarea va fi calculata astfel: penalizare companie + valoarea initiala a taxei de emiterie bilet de avion(TSF).

**7.10.** Pretul serviciilor, pretul de modificare, diferentele de pret, penalizarile de anulare a serviciilor si alte despagubiri sau alte sume datorate de catre **AGENTIE** sau **Calator** inscrise in factura emisa de **RUEFA** pe numele **AGENTIEI** precum si penalitatile de intarziere la plata sau orice alte sume datorate constatate ulterior emiterii facturii sau pentru care nu exista obligativitatea emiterii facturii, sunt considerate ca fiind obligatii asumate si acceptate de catre **AGENTIE** si are obligatia achitarii lor catre **RUEFA** indiferent daca **AGENTIA** le-a perceput si/sau retinut si/sau incasat sau nu de la Calator.

## VIII. MODALITATI SI TERMENE DE PLATA

**8.1.** Pentru **pachetele de servicii de calatorie** si cazari, **AGENTIA** va efectua plata serviciilor de calatorie facturate dupa cum urmeaza:

- a) in avans 30 % din valoarea serviciilor in maxim 48 de ore de la data confirmării ferme a rezervării, iar diferenta de 70 % intr-un termen care nu va depasi 30 de zile calculate inainte de data plecării;
- b) integral, in maxim 48 de ore de la data confirmării, pana la data de plecare, pentru serviciile si pachetele de servicii turistice confirmate de AGENTIE care au data de plecare sub 30 de zile fata de data rezervării;
- c) integral, in maxim 24 ore de la data confirmării, pentru serviciile si pachetele de servicii turistice inclusiv cele de cazare ale partenerului 5VF precum si pachetele de oferte speciale ( cu X ), a caror penalizare este de 100% dupa efectuarea rezervării.

**8.2.** Pentru **biletele de avion** inclusiv pentru cele cuprinse in pachete de servicii de calatorie sau in serviciile de calatorie asociate, plata se va efectua in avans inainte de a se efectua emiteria biletului.

**8.3.** Pentru **biletele de atocar**, inclusiv pentru cele cuprinse in pachete de servicii de calatorie sau in serviciile de calatorie asociate, plata se va efectua in avans inainte de a se efectua emiteria biletului.

**8.4.** Pentru **serviciile de asistenta**, plata se va efectua in avans, inainte de prestarea serviciilor.

**8.5.** Pentru **asigurarile de calatorie**, plata se va efectua in avans, inainte de eliberarea asigurarilor.

**8.6.** Pentru acces la platforma electronica de rezervari, plata se va face inainte ca **RUEFA** sa-i acorde **AGENTIEI** dreptul de acces, in caz de neplata **RUEFA** fiind in drept oricand sa restrictioneze sau sa ridice **AGENTIEI** dreptul de acces. ( daca este cazul)

**8.7.** **AGENTIA** datoreaza contravaloarea diferentelor de pret, taxele de modificare penalizarile si despagubirile datorate inainte de operarea modificarilor si/sau anularii rezervarilor.

**8.8.** **RUEFA** va factura, odata cu confirmarea rezervării, contravaloarea produselor/serviciilor vandute de catre **AGENTIE**, mentionand in factura, comisionul pe care **RUEFA** il cedeaza **AGENTIEI**, atunci cand comisionul ce revine **AGENTIEI** este cedat din pretul de vanzare.

**8.9.** **RUEFA** va factura **AGENTIEI** si taxa/prețul de modificare a rezervarilor precum si diferentele de pret(daca pretul serviciilor modificate este diferit fata de pretul serviciilor cuprinse initial in rezervare), penalizarile si/sau despagubirile sau alte sume suplimentare fata de pretul serviciilor pe care **AGENTIA** le datoreaza catre **RUEFA** ca urmare a modificării.

**8.10** Supracomisionul si ExtraSupracomisionul va fi calculat de catre **RUEFA** dupa incheierea anului turistic, respectiv 31 octombrie a fiecarui an. **RUEFA** va factura SupraComisionul si ExtraSupraComisionul cedat **AGENTIEI**.

**8.11.** Platile se pot efectua in numerar, sau prin virament bancar, in valuta in care este exprimat pretul serviciilor sau in lei la cursul de schimb valutar de vanzare practicat de banca prin care isi deruleaza operatiunile **RUEFA**.

La data incheierii prezentului contract, RUEFA detine la banci urmatoarele conturi:

Banca	IBAN-Cont RON	IBAN-Cont EURO	IBAN-Cont USD
RAIFFEISEN BANK	RO12RZBR0000060018762984	RO28RZBR0000060018762987	
BRD GROUPE SOCIETE	RO02BRDE360SV31880693600	RO97BRDE360SV34838263600	RO90BRDE360SV42056173600
GARANTI BANK	RO62UGBI0000582006397RON		
UNICREDIT BANK	RO55BACX0000001333304000	RO28BACX0000001333304001	
TREZORERIE	RO24TREZ1015069XXX009711		

## IX. GARANTIA SI LIMITA DE CREDIT

**9.1.** RUEFA acorda **AGENTIEI** o limita de credit in valoare de \_\_\_\_\_ EURO/ RON pentru pachetele de servicii de calatorie vandute de catre **AGENTIE**, reprezentand suma maxima admisa pentru posibilele facturi neachitate integral (indiferent de data scadentei) aferente rezervarilor de pachete de servicii de calatorie efectuate de **AGENTIE** si in scopul asigurarii **RUEFA** pentru riscul de neplata, insolvabilitate sau faliment al **AGENTIEI**, cat si a achitarii pagubelor reale si a altor obligatii care ii pot fi create de **AGENTIE** ca urmare a neexecutarii sau executarii necorespunzatoare a obligatiilor ce decurg din prezentul contract.

**9.2.** **AGENTIA** se obliga sa constituie in favoarea **RUEFA** una sau mai multe din garantiile financiare enumerate mai jos, in valoare de \_\_\_\_\_ EURO/ RON (suma egala cu limita de credit sau mai mare, conform unui acord intre cele doua parti) in scopul asigurarii **RUEFA** pentru riscul de neplata, insolvabilitate sau faliment al **AGENTIEI**, cat si a achitarii pagubelor reale si a altor obligatii care ii pot fi create de **AGENTIE** ca urmare a neexecutarii sau executarii necorespunzatoare a obligatiilor ce decurg din prezentul contract, dupa cum urmeaza:

- Cont de garantii deschis de in favoarea **RUEFA**.
- Depunere directa in contul **RUEFA** cu rol de garantie, in valoare de .....
- Scrisoare de garanTie bancara, Seria....., Numarul.....in valoare de.....
- Bunuri apartinand ei sau administratorului acestuia mentionate in contractul de ipoteca autentificat sub nr.....incheiat la data de ..... intre **RUEFA** si **AGENTIA**, pentru a garanta suma de .....Euro/ RON.

**9.3.** In cazul garantiilor instituite in oricare din formele prevazute la punctul 4.2 garantul renunta in mod expres la beneficiul de discutie si de diviziune.

**9.4.** Fara a aduce atingere prevederilor punctului 4.2, administratorul **AGENTIEI** garanteaza in calitate de fideiutor executarea obligatiei de plata. Totodata, acesta renunta in mod expres la beneficiul de discutie si la cel de diviziune.

**9.5.** **RUEFA** se obliga sa restituie garantia financiara depusa de **AGENTIE** dupa efectuarea de catre **AGENTIE** a platii catre **RUEFA** a tuturor debitelor ce au rezultat din derularea contractului.

**9.6.** In situatia depasirii limitei de credit constituite, **AGENTIA** va fi notificata prin e\_mail sau automat in platforma electronica de rezervari, in momentul incercarii de a efectua o noua rezervare de pachete de servicii de calatorie, finalizarea rezervarii nefiind posibila decat prin plata integrala in numerar sau prin card la sediul oricarei agentii **RUEFA**, depunere sau virament in conturile bancare detinute de **RUEFA**, sau prin suplimentarea garantiilor cu contactarea **RUEFA**.

**9.7.** In cazul intarzierilor la plata, **RUEFA** are dreptul de a nu confirma rezervarile **AGENTIEI**, de a bloca accesul **AGENTIEI** in platforma electronica de rezervari pentru a mai face rezervari de pachete, fara o notificare prealabila, precum si dreptul de a anula rezervarile confirmate, **AGENTIA** obligand-se sa suporte consecintele ce decurg din aceste anulari.

**9.8.** Limita de credit poate suferi modificari in sensul scaderii sau cresterii acesteia de catre **RUEFA**, fara o notificare prealabila dar vizibila in platforma electronica de rezervari, in functie de istoricul platilor, respectarea termenelor, bonitatea firmei, diverse conjuncturi ale pietei, modificari legislative etc.

**9.9.** In cazul neconstituirii de catre **AGENTIE** a garantiei astfel cum este precizata la punctul 4.2. **AGENTIA** nu va putea face rezervari de pachete de servicii de calatorie in calitate de mandatar, doar daca inainte de confirmarea rezervarilor, efectueaza plata integrala prin plata integrala in numerar sau prin card la sediul oricarei agentii **RUEFA**, depunere sau virament in conturile bancare detinute de **RUEFA**.

## **X..RASPUNDERE CONTRACTUALA**

**10.1.**In cazurile in care **RUEFA** platește o despagubire, acorda o reducere de preț sau indeplinește alte obligații care ii revin in temeiul legii sau prezentului contract, are dreptul de a pretinde **AGENTIEI** reparatia lor si despagubiri, daca **AGENTIA** a contribuit direct sau prin interpusi la evenimentul care a generat despagubirea, reducerea prețului sau alte obligații.

**10.2.**Neindeplinirea obligatiilor de plata pe care **AGENTIA** le are fata de **RUEFA** pe parcursul derularii prezentului contract, atrage dupa sine rezilierea de drept a contractului, ridicarea dreptului de acces a **AGENTIEI** in platforma electronica de rezervari precum si anulara tuturor rezervarilor **AGENTIEI**, **RUEFA** nemaiastrand nici o obligatie fata de calatorii ce fac obiectul respectivelor rezervari.

Nerespectarea termenelor de plata se considera renuntare din partea **AGENTIEI** si implicit si a **Calatorului** si atrage dupa sine anulara rezervarii, consecintele anularii fiind obligatii ce raman in sarcina **AGENTIEI**.

**10.3.**Refuzul **RUEFA** de a nu presta serviciile care nu i-au fost platite si pentru care nu a incasat integral contravaloarea lor, nu absolve de obligatii **AGENTIA**, aceasta fiind in continuare raspunzatoare fata de **RUEFA** pentru a-i plati obligatiile si despagubirile de orice fel la care poate fi obligata **RUEFA** pentru neexecutarea acestor servicii.

**10.4.**In cazul nerespectarii de catre **AGENTIE** a termenelor de plata stipulate prin prezentul contract sau transmise prin oferta **RUEFA**, **AGENTIA** este obligata sa-i plateasca Penalitati de 0,1% pentru fiecare zi de intarziere calculate la totalul sumelor restante. Cuantumul Penalitatilor astfel calculate va putea depasi valoarea sumelor restante.

**10.5.****RUEFA** este raspunzatoare fata de **AGENTIE** in conditiile in care **AGENTIA** isi indeplineste obligatiile ce ii revin si sunt stipulate in prezentul contract.

### **10.6.Raspunderea pentru erorile de rezervare**

**10.6.1.****RUEFA** este raspunzatoare pentru erorile de rezervare pe care le-a comis in timpul procesului de rezervare si pentru care este culpabila.

**10.6.2.****RUEFA** nu este raspunzatoare pentru erorile de rezervare imputabile **AGENTIEI** sau **Calatorului** sau cauzate de circumstanțe inevitabile și extraordinare.

**10.6.3.****AGENTIA** este raspunzatoare pentru erorile de rezervare pe care le-a comis in timpul procesului de rezervare, si pentru inregistrările eronate sau de tip TEST pe care le-a efectuat in platforma electronica de rezervari, sau erorile de redactare (nume gresite, date de nastere, tipuri de camera, hotel, perioada de rezervare) in momentul solicitarii trimise pe posta electronica. **Agentia** are obligativitatea sa verifice si datele si status-ul rezervarii, daca este optionala sau confirmata in momentul in care o primeste de la **RUEFA** si de a sesiza **RUEFA** imediat cu privire la orice erori sesizate, in caz contrar **RUEFA** nu va fi raspunzatoare de erorile de rezervare sesizate ulterior de catre **AGENTIE**.

**10.7.****RUEFA** este raspunzatoare față de **Calator/AGENTIE** atât pentru buna executare a obligatiilor asumate pentru serviciul/produsul turistic comercializat, cât și pentru calitatea serviciilor oferite, in masura si conditiile prevazute de lege. **RUEFA** nu va fi tinuta raspunzatoare daca neindeplinirea sau indeplinirea defectuoasa a obligatiilor asumate se datoreaza **AGENTIEI** sau **Calatorului**, tertilor sau unor circumstante inevitabile sau extraordinare.

**10.8.**Materialele publicitare, pliante, brosure, etc., platforma electronica de rezervari, website-ul precum si a informatiilor furnizate **AGENTIEI** de catre **RUEFA** sunt proprietatea exclusiva a **RUEFA** sau partenerilor sai si sunt acordate **AGENTIEI** exclusiv pentru executarea prezentului Contract, **AGENTIA** luand act ca modificarea, completarea sau stergerea oricarui element din continutul acestora precum si utilizarea lor in alte scopuri decat executarea prezentului Contract sau dupa expirarea acestuia, reprezinta incalcarea dreptului de autor de catre **AGENTIE**.

**10.9.**Neindeplinirea sau indeplinirea necorespunzatoare a obligatiilor asumate prin prezentul contract atrage raspunderea partilor.

## **XI.FORȚA MAJORA**

**11.1.**Forța Majora inseamna un eveniment, invincibil și incontrolabil, care nu putea fi prevazut la momentul semnarii prezentului Contract, ce se afla in afara controlului rezonabil al Partilor și face executarea de catre Parti a obligatiilor sale, stabilite prin prezentul Contract, imposibila sau dezavantajoasa intr-o asemenea masura incat aceasta rezonabil echivaleaza cu imposibilul, luând in considerație circumstanțele. Circumstanțele Forței Majore includ, dar nu se limiteaza la: calamități naturale, incendii, epidemii, acțiuni militare, interdicții ale organelor de administrație publica.

**11.2.**Nici una dintre partile contractante nu raspunde de neexecutarea la termen sau/și de executarea in mod necorespunzator - total sau parțial - a oricarei obligații care ii revine in baza prezentului contract, daca

neexecutarea sau executarea necorespunzătoare a obligației respective a fost cauzată de forța majoră, așa cum este definită de lege.

**11.3.**Partea care invocă forța majoră este obligată să notifice celelalte părți, în termen de 5 (cinci) zile, producerea evenimentului și să ia toate măsurile posibile în vederea limitării consecințelor lui.

**11.4.**Dacă în termen de 10 (zece) zile de la producere, evenimentul respectiv nu încetează, părțile au dreptul să-și notifice încetarea deplin drept a prezentului contract fără ca vreuna dintre ele să pretindă daune-interese.

## **XII.CESIUNEA CONTRACTULUI**

**12.1.AGENTIA** nu poate cesiona prezentul Contract, drepturile sau obligațiile rezultând din acesta, fără consimțământul prealabil dat în scris și expres de către **RUEFA**.

**12.2..RUEFA** va putea cesiona drepturile sau obligațiile sale decurgând din prezentul Contract, fără a fi necesar în prealabil acordul **AGENTIEI**, dacă cesiunea se efectuează:

a) către o altă societate din grupul de firme din care aceasta face parte (prin „Grup” înțelegându-se societățile care au asociați/administratori comuni cu **RUEFA**);

b) către furnizorii/prestatorii serviciilor vândute de **RUEFA** prin intermediul **AGENTIEI**.

c) către călătorii către care **AGENTIA** a vândut serviciile care fac obiectul prezentului contract.

**12.3.**Pentru cesiunile pentru care este necesar în prealabil acordul dat în scris și expres de către cealaltă parte, această cealaltă parte va trebui să comunice acordul astfel dat în termen de maximum 7 zile de la data la care i s-a cerut consimțământul. În cazul în care nu răspunde în termenul indicat, se consideră că nu consimte la cesiunea drepturilor sau obligațiilor rezultate din prezentul contract.

## **XIII.NOTIFICARI**

**13.1.**În acceptiunea părților contractante, orice notificare adresată de una dintre acestea celeilalte părți este valabilă îndeplinită dacă va fi transmisă la adresa postală de la sediul social, și adresa de e-mail prevăzute în partea introductivă a prezentului contract.

**13.2.**În cazul în care notificarea se face prin serviciul poștal, ea va fi transmisă, prin scrisoare recomandată, cu confirmare de primire (A.R.) și se consideră primită de destinatar la data menționată de oficiul poștal primitor pe această confirmare.

**13.3.**Dacă notificarea se trimite prin e-mail, ea se consideră primită în prima zi lucrătoare după cea în care a fost expediată, dovada primirii făcându-se de către expeditor prin confirmarea de încheiere a transmisiei sau confirmarea de livrare din partea server-ului de mail al celeilalte Părți (trimiterea cu opțiunea Request a Delivery Receipt).

**13.4.**Notificările făcute prin alte mijloace cum ar fi: cele verbale, prin telefon, prin fax, whatsapp, etc. nu se iau în considerare de nici una dintre părți, dacă nu sunt confirmate, prin intermediul uneia dintre modalitățile prevăzute în prezentul articol.

## **XIV.RECLAMATII SI SESIZARI**

**14.1.**Reclamațiile și sesizările călătorilor cu privire la realizarea serviciilor de călătorie contractate, vor fi primite de **AGENTIE** numai dacă sunt depuse în scris, în maxim 5 zile calendaristice de la încheierea călătoriei. Aceasta are obligația să transmită către **RUEFA** toate reclamațiile/sesizările, fără întârzieri nejustificate, imediat, în maxim 24 de ore de la primire. **RUEFA** are obligația să răspundă și să informeze în condițiile dispozițiilor legale, în scris atât **Calatorul**, cât și **AGENTIA**, în termen de maxim 30 de zile calendaristice de la primirea reclamațiilor/sesizărilor.

**AGENTIA** are obligația de a lua măsuri asigurătorii sau de orice altă natură menite de a proteja și conserva drepturile și interesele **RUEFA** în legătură cu aceste reclamații sau cu situațiile arătate în aceste reclamații.

**14.2.****RUEFA** va suporta daunele produse din culpa sa **Calatorului**, pe care i le datorează în măsura și condițiile prevăzute de dispozițiile legale, fără să fie obligată la suportarea daunelor produse ca urmare a culpei **Calatorului** sau a **AGENTIEI**.

**14.3.**În cazul acțiunilor intentate de **Calator** împotriva **AGENTIEI**, aceasta are dreptul să ceară în garanție **RUEFA** pentru plata despăgubirilor solicitate de **Calator**, dacă neexecutarea obligațiilor contractuale este din vina exclusivă a **RUEFA** în măsura și în condițiile prevăzute de dispozițiile legale și prezentul contract și numai dacă **RUEFA** a încasat contravaloarea serviciilor vândute de către **AGENTIE Calatorului**.

**14.4.**În cazul acțiunilor intentate de **Calator** împotriva **RUEFA**, aceasta are dreptul să ceară în garanție **AGENTIA** pentru plata despăgubirilor solicitate de **Calator** inclusiv pentru restituirea oricărui sume pe care **AGENTIA** le-a încasat de la **Calator** și nu le-a achitat către **RUEFA**, dacă neexecutarea obligațiilor contractuale este din vina exclusivă a **AGENTIEI** în măsura și în condițiile prevăzute de dispozițiile legale și prezentul contract.



## **XV. INCETAREA CONTRACTULUI**

**15.1.** Prezentul Contract\_de\_colaborare inceteaza:

- a) prin expirarea duratei contractului;
- b) prin denuntare unilaterala de oricare dintre partile contractante, cu un preaviz de 30 de zile,
- c) prin rezolutiunea unilaterala din culpa **AGENTIEI**, din initiativa **RUEFA**, la data primirii notificarii scrise privind rezilierea/denuntarea in urmatoarele cazuri:
  - daca nu plateste pana la data de intrare a calatorilor
  - daca **AGENTIA** a depasit cu mai mult de 5 zile termenele de plata;
  - daca **AGENTIA** incalca oricare din obligatiile prevazute in Contract
  - daca **AGENTIA** incalca oricare din clauzele de confidentialitate prevazute in prezentul contract;
  - daca **AGENTIA** formuleaza afirmatii tendentioase, defaimatoare sau calomnioase la adresa RUEFA;
- d) de drept, in urmatoarele situatii:
  - aparitia unui caz de forta majora ce dureaza mai mult de 5 zile;
  - deschiderea procedurii falimentului sau reorganizarii pentru oricare parte
  - inceperea procedurii dizolvării sau lichidării voluntare;
  - suspendarea activitatii oricarei parti
  - pierderea licentei de Agentie de Turism de catre oricare din partile contractante.

f) prin acordul partilor.

**15.2.(1)** In toate cazurile de incetare, **AGENTIA** este obligata ca in termen de 2 zile de la incetare sa predea toate informatiile confidentiale legate de activitatea **RUEFA** exprimate in cadrul executarii contractului. Sunt informatii confidentiale orice date sau informatii ori detalii despre prezentul contract, orice date sau informatii legate de afacerile, clientii, personalul uneia dintre parti, date sau informatii de natura comerciala, tehnica, operationala si/sau promotionala si/sau orice alta informatie privind una dintre parti, care in mod normal nu sunt destinate publicului larg, in orice forma, scrisa sau orala, de care cealalta parte a luat cunostinta in orice mod in legatura cu prezentul contract, fara a distinge cum asemenea informatii sunt sau nu sunt marcate drept confidentiale, ori cum acestea se prezinta in forma orala sau vizuala, scrisa ori electronica, ori sunt fixate in orice mod, pe orice fel de suport.

**(2)** La incetarea Contractului\_de\_colaborare, **RUEFA** va putea bloca imediat numele de utilizator si parola de acces la sistemul electronic online.

**(3)** In cazurile prevazute de punctul 15.1 lit.c), Contractul\_de\_colaborare inceteaza de plin drept, fara indeplinirea vreunei alte formalitati, fara termen de gratie si fara a mai fi necesara obtinerea unei hotarâri care sa constate rezilierea, in temeiul simplei notificari. Pentru daunele care i-au fost create de **AGENTIE**, aceasta datoreaza catre **RUEFA** despagubiri.

**15.3.** In toate cazurile, incetarea Contractului\_de\_colaborare nu va avea nici un efect atît asupra obligatiilor contractuale scadente sau in curs de executare nascute anterior incetării, cît si a indeplinirii prestatiei serviciilor achitate catre **AGENTIE**.

**15.4.** Prevederile prezentului articol nu inlatura raspunderea părții care in mod culpabil a cauzat incetarea Contractului\_de\_colaborare.

## **XVI. CONFIDENȚIALITATE**

**16.1.** Partile vor pastra confidentialitatea asupra continutului prezentului acord si niciuna din Parti nu va divulga existenta sau continutul acestuia fara consimtamântul celeilalte, cu exceptia cazurilor cînd se cere astfel prin efectul legii sau este strict necesar in vederea ducerii la indeplinire a prevederilor acestui acord.

**16.2.** O parte contractanta nu are dreptul, fara acordul scris al celeilalte parti:

- a) de a face cunoscut contractul sau orice prevedere a acestuia unei terte parti, in afara persoanelor implicate in indeplinirea contractului (terții fiind calatorii si alte societati din turism, cu exceptia clauzelor care ii privesc direct si care presupun comunicarea);
- b) de a utiliza informatiile si documentele obtinute sau la care are acces in perioada de derulare a contractului, in alt scop decît acela de a-si indeplini obligatiile contractuale. Orice divulgare in contra acestor prevederi va fi considerata o incalcare grava si esentiala a prevederilor acestui acord.

**16.3.** Partile nu vor face declaratii de presa sau alte comunicari catre public si nici nu vor divulga sau comunica catre nici o persoana continutul sau existenta acestui acord si vor lua toate masurile necesare pentru ca personalul lor sa respecte aceste prevederi.

**16.4.** Incalcarea prevederilor prezentului capitol atrage dupa caz, conform prevederilor legale in vigoare, raspunderea administrativa, civila sau penala a persoanei fizice sau juridice vinovate. In situatia provocarii unui

prejudiciu material sau moral, partea in culpa va suporta contravaloarea acestora, stabilita pe cale amiabila sau de catre instanta judecatoreasca.

**16.5.** O parte contractanta va fi exonerata de raspunderea pentru dezvaluirea de informatii referitoare la Contract daca:

- a) informatia era cunoscuta partii contractante inainte ca ea sa fi fost primita de la cealalta parte contractanta; sau
- b) informatia a fost dezvaluita dupa ce a fost obtinut acordul scris al celeilalte parti contractante pentru asemenea dezvaluire; sau
- c) informatia a fost dezvaluita unor potentiali finantatori ai Contractului sau unor potentiali asiguratorii sau unor potentiali intermediari in asigurari sau auditorilor; sau
- d) partea contractanta a fost obligata in mod legal sa dezvaluie informatia.

**16.6.** In toate cazurile prevazute la 5. partea care dezvaluie informatia unui tert se obliga sa aduca la cunostinta acestuia prevederile clauzelor de confidentialitate.

## **XVII. LITIGII**

**17.1.** Eventualele litigii aparute in cursul realizarii prezentului contract vor fi rezolvate pe cale amiabila.

**17.2.** In cazul in care rezolvarea neînțelegerilor nu este posibila pe cale amiabila, ele vor fi supuse spre soluționare, instantei judecatorești competente.

## **XVIII. CLAUZE FINALE**

**18.1.** Pentru vanzarea pachetelor si serviciilor asociate de calatorie vândute calatorilor de catre **AGENTIE** prin alte agentii intermediare in contul si pe seama RUEFA, **AGENTIA** trebuie sa detina acordul in scris dat de **RUEFA** pentru transmiterea mandatului de reprezentare.

**18.2.** **AGENTIA** se obliga sa anunte imediat **RUEFA** orice defectiune sau disfunctionalitate survenita in sistemele de rezervari pentru a fi remediata de urgenta.

**18.3.** **AGENTIA** va pastra confidentialitatea modului de functionare a platformelor electronice de rezervari, la care **RUEFA** i-a permis si delegat dreptul de utilizare si acces. Pentru orice actiune contrara prezentei prevederi **AGENTIA** va datora daune interese **catre RUEFA**.

**18.4.** Este interzisa utilizarea de catre **AGENTIE** a dreptului de utilizare si acces la platformele electronice de rezervari in alt mod si prin alte mijloace decat cele pe care **RUEFA** i le-a transmis sau care sunt prevazute in manualul de utilizare.

**18.5.** **AGENTIA** se obliga sa aduca la cunostinta **Calatorilor** toate informatiile privind conditiile in care **RUEFA** comercializeaza serviciile care fac obiectul prezentului contract.

**18.6.** Incapacitatea sau întârzierea totala sau parțiala a uneia dintre Partii in exercitarea sau executarea unui drept conferit prin prezentul Contract nu va fi considerata o renunțare la dreptul respectiv și nici nu va acționa astfel încât sa obstrucționeze exercitarea sau executarea respectivului drept sau a oricarui alt drept cu o ocazie viitoare.

**18.7.** In cazul incalcarii de catre una din parti a obligatiei(ilor) sale, neexercitarea de catre partea prejudiciata a dreptului de a cere executarea intocmai sau prin echivalent a respectivei obligatii nu inseamna ca partea prejudiciata a renuntat la acest drept.

**18.8.** Partile se obliga sa notifice reciproc orice modificare referitoare la schimbarea sediului, a codului unic de inregistrare la Registrul Comertului, a contului bancar, a punctului/punctelor de lucru, numerelor de telefon/fax, e-mail, persoanelor imputernicite sa o reprezinte in derularea prezentului contract, a modificarilor privind autorizarile detinute (licenta de turism, etc.), a asigurarii de insolvabilitate sau orice alta informatie necesara derularii in bune conditii a prezentului contract. Partile vor anunta reciproc deschiderea/inchiderea altor puncte de vanzare.

**18.9.** Prezentul contract conține urmatoarele anexe care fac parte integranta din contract:

1. Anexa1-Lista cotelor procentuale ale Comisiunilor, Supracomisiunilor si ExtraSupracomisiunilor cedate **AGENTIEI** de catre RUEFA
2. Anexa2-Lista TS RUEFA pentru emitere bilete de avion si a celor cedate din pretul de vanzare a biletelor de autocar
3. Anexa3-Mandatul cu reprezentare/Clauzele de comercializare a pachetelor de servicii Pachet.RUEFA si Pachet.EXTERN vandute prin **AGENTIE**
4. Anexa4-Contractul privind pachetul de servicii de calatorie
5. Anexa4a-Formular de informatii precontractuale furnizate calatorului- Informatii standard
6. Anexa5-Fisa de agent
7. Anexa6-Declaratie **AGENTIE**
8. Anexa7-Lista instrumentelor de garantare

**18.10.**Prezentul contract se completeaza si se considera ca fac parte integranta din contract si urmatoarele: continutul electronic al informatiilor publicate in platformele electronice de rezervari daca **AGENTIEI** i s-a dat drept de acces si utilizare, cu cele publicate pe pagina [www.ruefa-escape.ro](http://www.ruefa-escape.ro), cu informatiile cuprinse in orice alte notificari sau documente comunicate in scris **AGENTIEI**, precum si cu dispozitiile actelor juridice normative incidente prezente si viitoare.

**18.11.**Modificarea prezentului contract poate fi facuta numai in scris, prin acordul ambelor parti.

**18.12.**Prezentul contract, in totalitatea in componenta prezentata mai sus reprezinta vointa partilor si inlatura orice intelegere orala dintre acestea, anterioara sau ulterioara incheierii lui.

Contractul de fata constituie si contine acordul integral si complet dintre cele doua parti cu privire la obiectul, clauzele acestuia, si inlocuieste orice contract, intelegere sau acord anterior incheiat intre cele doua parti.

Prezentul contract a fost incheiat astazi \_\_\_\_\_, in 2 (doua) exemplare, cate unul pentru fiecare parte.

SC RUEFA ESCAPE TRAVEL SRL are incheiata asigurarea de insolvabilitate prin polita de asigurare I - 55234, valabila pana la data de 09.01.2023, emisa de Societatea de Asigurare - Reasigurare OMNIASIG VIENNA INSURANCE cu sediul in Aleea Alexandru nr.51, sector 1, tel. 021/4057420, e-mail: [office@omniasig.ro](mailto:office@omniasig.ro)

SC RUEFA ESCAPE TRAVEL SRL

Prin administrator,

Lidia Sighiartau



SC .....

Prin administrator,

.....