

Contrat
Conditions générales de vente – Services du tourisme
Numéro....., datant du.....

Conclus par :

Explore Travel S.R.L. – agence Explore Romania

J.....tax

Numéro d'identification :

Localisé à :

Par le biais de son représentant :

Code postal :

Téléphone :

E-mail :

A la suite des négociations entre les différentes parties, nous avons conclu cet accord, conformément aux clauses ci-dessous, représentant l'ensemble des engagements et remplaçant les précédents, écrits ou verbaux.

Partie 1 :

Clauses contractuelles spécifiques :

Article 1. Les principales spécificités du service touristique :

- (i) La ou les destination(s), l'itinéraire, dates, nombre de nuitées.
- (ii) Moyen(s) de transport, caractéristiques et catégories, places, dates de départ et de retour, durée et lieux des arrêts intermédiaires, et liaisons de transport. Si la durée exacte n'est pas encore connue, l'agence de voyage organisatrice et selon les cas, un prestataire touristique, informent le voyageur d'une date approximative de départ et de retour.
- (iii) Le lieu, les principales caractéristiques et, selon les cas, la catégorie touristique de l'hébergement conformément aux règles applicables dans le pays de destination.
- (iv) Les repas proposés.
- (v) Les visites, excursions et autres services inclus dans le prix du voyage.
- (vi) Tout service est fourni au client dans le cadre d'un groupe : OUI/NON
- (vii) Si le choix des services touristiques dépend de la langue parlée dans ceux-ci, alors ces services doivent être assurés dans la langue du client.
- (viii) Les voyages sont généralement adaptés aux personnes à mobilité réduite et à la demande des clients, l'Agence peut donner des informations précises sur la conformité du séjour sur cette caractéristiques, en prenant en compte les besoins des voyageurs.

Article 2. Coût total du forfait touristique

..... euros

Article 3. Moyen de paiement

Acompte :..... jusqu'au.....

Solde :..... jusqu'au

Monnaies :

RON/EUR/USD

Pénalités financières :

Commissions : le taux de change entraîne une commission de 2,5% (pour les paiements en leu roumain).

Taux :

Autres coûts à prévoir :

Coûts non prévus dans le contrat mais à anticiper :

Article 4. La clause suivante s'applique selon la nature des contrats :

Afin de rentabiliser/d'amortir les services du forfait touristique évoqués dans l'article 1, personnes minimum doivent être inscrites avant le Si un tel nombre n'est pas atteint pour la date voulue, alors l'agence se réserve le droit d'informer le client que le contrat est résilié/interrrompu et dans ce cas, l'Agence doit rembourser le Client du montant perçu en avance en mains propres ou sur le compte suivant dans les 5 jours ouvrés après avoir reçu une notification.

Article 5. Demandes particulières du Client acceptées par l'Agence :

.....

Article 6. L'Agence est tenu d'appliquer ses obligations conformément aux dispositions de la législation roumaine et le Client bénéficiera des droits énoncés au 4^{ème} paragraphe de l'annexe ... de ce Contrat, i.e. l'annexe informative.

Article 7. Dans l'éventualité peu probable où l'Agence ne respecterait pas ses bligation envers le Client pour des raisons d'insolvabilité, le Client bénéficie d'une protection garantie par la législation. Pour bénéficié de cette assistance qui, selon le cas, peut inclure une offre de services touristiques similaires, le remboursement et/ou le rapatriement et d'autres services conformément à la loi roumaine, le client doit contacter l'assurance : Societatea de Asigurare SC OMNIASIG VIENNA INSURANCE GROUP SA, Aleea Alexandru nr. 51 sector 1 Bucuresti, tel. 021 405 74 20, fax. 021 311 44 90, email. office@omniasig.ro, selon Polita Seria I No.52055.

Article 8. Pour les mineurs non accompnés :

A. Pièce d'identité/Renseignements du mineur

.....

B. Pièce d'identité/Renseignements et coordonnées de la personne qui accompagne le mineur lors du séjour :

.....

Numéro de portable :

Autre téléphone :

Email de l'accompagnateur :

Numéro de téléphone de l'agence :

C. Procuration spéciale ou document juridique certifiant le droit d'accompagner le mineur :

.....

Clauses finales :

En signant ce Contrat, le Client (ou selon le cas, le représentant légal du Client) déclare avoir pris connaissance et compris les droits et obligations déterminés par le présent accord et qu'il/elle s'engage à exercer ces droits et obligations en toute bonne foi, ayant connaissance et ayant compris, les clauses

contractuelles, générales et spécifiques, qui lui ont été expliquées au préalable par l'agence à la signature de ce contrat.

Ce contrat est régi par la législation roumaine.

Contrat conclu à....., le en double exemplaire et en signant, les parties certifient qu'elles ont chacune pris possession d'un original.

2^{ème} partie : Conditions contractuelles générales

Préambule. Signification de certains termes et expressions :

- i. Le Client est la personne qui bénéficie de ce Contrat.
- ii. L'Agence est l'agence de voyage qui signe ce Contrat.
- iii. Séjour : durée totale de ce Contrat de Services Touristiques.
- iv. « Ensemble des services », « forfait touristique » ou « offre » désignent tout services touristiques et services d'hébergement, ainsi que l'assistance, l'information, les loisirs et activités culturelles, etc, prévus par ce Contrat.
- v. Client en danger : un voyageur qui est dans l'impossibilité de terminer son séjour, dans le cas où le transport retour pour la fin du séjour a été contracté, impossible de revenir d'un tel séjour comme convenu dans le Contrat à cause de circonstances inattendues, inévitables et extraordinaires pour lesquelles le voyageur ne peut être tenu pour responsable.
- vi. Le format final est tout écrit qui permet l'identification de longue durée de la volonté exprimée par le Client et l'Agence.

I. Données d'identification. Pièces d'identité :

Au cours de leur séjour, les Clients doivent avoir sur eux leurs papiers d'identité valides, les documents de voyage, passeports ou tout autre documents juridiques leur permettant de rester en Roumanie. L'Agence n'est pas tenu responsable et ne sera pas tenue responsable pour toute dépense liée à l'interruption du séjour, comme le rapatriement ou l'expulsion ou toutes autres mesures que le gouvernement roumain peut prendre en charge en cas de perte de pièces d'identité ou de document de voyage.

II. Prix.

Les prix peuvent augmenter seulement si cela a un lien direct avec l'un des aspects suivants :

- a) Le prix du transport qui résulte du prix du carburant ou autre source d'énergie ;
- b) Le prix des frais ou commissions applicables aux services touristiques, inclus et imposés par trois partis dans le Contrat, et qui ne sont pas directement impliqués dans le forfait, dont des taxes touristiques, des redevances d'atterrissage ou commissions d'embarquement dans les ports et aéroports.
- c) Le taux de change applicable au forfait.

L'augmentation d'un coût doit être notifiée au Client au moins 24h avant le début du séjour, à l'adresse indiquée dans le Contrat, et doit être encaissée au début du séjour ou, selon les cas, lors du versement du dernier acompte, si celui-ci est fait avant le début du séjour.

Si l'augmentation du prix excède les 8% du prix total du forfait touristique, le Client est en droit de renoncer au séjour sans avoir de pénalités et être entièrement remboursé.

III. Informations générales concernant le passeport et les exigences de visa :

L'Agence ne peut être tenue responsable si le Client n'obtient pas de visa. Ce dernier est obligatoire conformément à la législation roumaine et européenne. Aussi, l'Agence ne peut être tenue responsable dès lors que les autorités roumaines refusent l'entrée ou la présence d'un Client sur le territoire roumain.

IV. Retrait du Contrat :

Le Client peut se retirer du Contrat à n'importe quel moment mais il doit le notifier au moins 24h avant le début du séjour. Si le Contrat est rompu unilatéralement sans aucune faute de la part de l'Agence, celle-ci est en mesure de recevoir les pénalités suivantes :

0% de la valeur du forfait si le retrait est notifié à l'Agence 62 jours avant le début du séjour.

10% de la valeur du forfait si le retrait est notifié à l'Agence 61 jours avant le début du séjour mais pas plus tard que 31 jours avant le début du séjour.

25% de la valeur du forfait si le retrait est notifié à l'Agence 30 jours avant le début du séjour mais pas plus tard que 14 jours avant le début du séjour.

50% de la valeur du forfait si le retrait est notifié à l'Agence 13 jours avant le début du séjour mais pas plus tard que 8 jours avant le début du séjour.

100% de la valeur du forfait si le retrait est notifié à l'Agence à moins de 8 jours du début du séjour.

L'Agence ne doit pas assumer la résiliation du Contrat, lorsque celle-ci est faite de la propre initiative du Client sans aucunes fautes de l'Agence.

V. Assurance de voyage en option

L'Agence recommande au Client de prendre une assurance optionnel pour couvrir les coûts encourus avec la résiliation du Contrat par le Client, mais aussi les frais de rapatriement dans le cas d'un accident, d'une maladie ou d'un décès.

VI. Partenaires et assurances de voyage recommandés :

Les différentes Parties sont explicitement d'accord que les informations données ci-dessous sont des recommandations et que dans aucun cas, l'Agence ne force le Client à prendre une assurance de voyage parmi celles mentionnées ci-dessous.

VII. Rapatriement

L'Agence n'assume pas les coûts et amendes pour le rapatriement du Client en cas d'accident, de maladie ou de décès.

VIII. Sport et activités de loisir

Lorsque le séjour inclus du sport et des activités de loisir à risques (rafting, voile, randonnée, etc), l'Agence n'est pas tenue responsable envers le Client, sa famille ou tout autre individu et entité en cas d'évènements ou d'accidents qui pourraient se produire et l'Agence n'est pas non plus tenue de payer tout dédommagement pour de tels évènements. Le Client doit

avoir pris connaissance des standards de ces activités, donnés dans un document joint au Contrat et signé par le Client de sa propre responsabilité, et dans lequel il certifie être en bonne santé, préparé et entraîné pour participer à de telles activités.

IX. Evènements médicaux

L'Agence est en aucune façon responsable pour tout problème médical et soins médicaux que le Client peut avoir durant le séjour. L'Agence informe le Client qu'afin de bénéficier de l'assistance médical en Roumanie, ce dernier doit avoir une assurance maladie comme dans les pays de l'Union Européenne et avoir sur lui sa carte d'assurance maladie européenne ou un autre document valide reconnue par la législation roumaine prouvant que le Client a bien un assurance maladie ou dans l'absence d'un tel document, une preuve d'avoir souscrit à une assurance maladie valide pour tout le séjour. Dans le cas d'évènements médicaux mettant le Client en danger, l'Agence doit assister le Client conformément à l'article 11 du Contrat.

X. Irrégularités, recours, compensations

Le Client doit communiquer à l'Agence toutes irrégularités trouvées dans le forfait touristique lors du séjour et l'Agence peut prendre, selon les faits, les disposition suivantes :

A. Si l'un des services n'est pas effectué comme convenu dans le forfait, l'Agence doit y remédier, sauf à l'exception de l'un des cas suivants :

a) l'irrégularité ne peut être remédiée ;

b) le recours implique des dépenses disproportionnées comparé à l'importance de l'irrégularité et de la valeur du service concerné.

Si le tour-opérateur ne remédie pas à cette irrégularité conformément avec le paragraphe A, points a et b, les dispositions du paragraphe B s'appliquent.

Sans porter atteinte aux exceptions mentionnées ci-dessus, si le tour-opérateur ne remédie pas à l'irrégularité dans un délai raisonnable fixé par le Client, celui-ci peut y remédier lui-même et demander à être remboursé ; les dépenses ne peuvent pas excéder 75% du coût total du séjour. Le Client ne doit pas donner un délai si le tour-opérateur refuse de remédier à cette irrégularité ou si un recours immédiat est nécessaire.

Lorsqu'une part significative des services touristiques ne peut être réalisée comme convenu dans le forfait touristique, le tour-opérateur doit fournir des services alternatifs au Client, sans de dépenses supplémentaires afin que le séjour ne soit pas annulé. De tels services doivent être autant que possible similaires ou mieux que ceux précisés dans le Contrat. Cela peut aussi être le cas lorsque le retour du Client au point de départ n'est pas assuré comme convenu précédemment.

Si les alternatives suggérées sont de moins bonnes qualités que celles du forfait touristique, le tour-opérateur doit accorder une réduction correcte au Client.

Le Voyageur peut refuser le service alternatif seulement si celui-ci n'est pas comparable à celui-ci du premier forfait ou si la réduction accordée est insuffisante.

Si l'irrégularité affecte considérablement le déroulement du séjour et que le tour-opérateur omet d'y remédier dans un délai raisonnable fixé par le Client, ce dernier peut terminer l'ensemble du séjour et des services sans payer de pénalités de résiliation et, selon les cas, peut même demander pour une réduction ou compensation.

- S'il est impossible de fournir des services alternatifs ou si le Client refuse les services alternatifs proposés, le Client a le droit, selon les circonstances, à une réduction et/ou le paiement d'une compensation conformément à l'article 15, sans la résiliation du forfait touristique.
- Si le forfait inclus le transport des clients, le tour-opérateur assure également, seulement dans les cas définis par la loi, le rapatriement du Client avec un transport équivalent, sans aucun délais injustifiés ou coûts additionnels pour le Client.
- S'il est impossible d'assurer le retour du Client conformément au forfait touristique, à cause de circonstances exceptionnelles et inévitables, le tour-opérateur doit payer des frais d'hébergement nécessaires, dans la mesure du possible dans un établissement équivalent, pour une période qui ne peut excéder 3 nuits par Client. Si les lois spécifiques sur les droits des passagers prévoient des périodes plus longues, applicables aux moyens de transport utilisés pour le retour du Client, ces périodes s'appliquent.
- Les limites de coûts mentionnées auparavant ne s'applique pas aux personnes à mobilité réduite, comme défini dans l'article 2, point a) du règlement européen no.1107/2006 du Conseil du 5 juin 2006 relatif aux droits des personnes handicapés et des personnes à mobilité réduite qui voyagent en avion et aux personnes les accompagnant.
- Les limites de coûts mentionnées ne s'appliquent pas aux femmes enceintes, aux mineurs non accompagnés et aux personnes ayant besoin d'une assistance médicale spéciale, à condition que le tour-opérateur ait été informé au préalable de leurs besoin spéciaux, au moins 48h avant le début du séjour.
- Le tour-opérateur n'a pas le droit d'invoquer des circonstances exceptionnelles et inévitables pour limiter leur responsabilité, si les transporteurs ne peuvent pas invoquer de telles circonstances sur la base du droit de l'UE.

B. Compensation équivalente à une part de la valeur du séjour mais qui ne peut excéder 3 nuits en hébergement si le séjour excède 3 nuits. Si le séjour n'excède pas 3 nuits, une telle compensation est de

Le Client ne peut bénéficier de compensation pour les dommages si le tour-opérateur prouve que le problème s'est produit sous les circonstances suivantes :

- a) il peut être reproché au Client ;
- b) il peut être reproché à un troisième parti qui n'est pas lié aux services du forfait touristique et est imprévisible et inévitable ;
- c) a été causé par des circonstances inévitables et extraordinaires.

XI. Assistance du Client en danger

Le tour-opérateur donne une assistance appropriée sans des délais injustifiés au Voyageur en danger, spécialement en :

- a) fournissant des informations sur les services de santé, des autorités locales et de l'assistance consulaire ;
- b) en communiquant à distance et en aidant le Client à trouver une solution alternative de voyage.

Le tour-opérateur a la possibilité de facturer une commission raisonnable pour une telle assistance si le Client a causé cette situation intentionnellement ou par négligence. La commission ne peut excéder, en aucunes circonstances, le prix actuel engagé par le tour-opérateur.

Personne de l'Agence à contacter en cas de danger : Adina Camara, téléphone : +40 748 155 400.

Pour une résolution optimale de situations dangereuses, l'Agence conseille au Client d'enregistrer les contacts de l'Agence dans leur téléphone ou de les écrire sur un papier afin de les avoir tout le temps avec soi.

XII. Le transfert du forfait touristique à un autre voyageur :

(1) Le Voyageur peut transférer le forfait touristique à une personne qui remplit toutes les exigences applicables au contrat, après l'avoir notifié au tour-opérateur dans un délai raisonnable, c'est-à-dire avant d'avoir la version finale du forfait. Une telle notification est considérée comme étant raisonnable, si elle est envoyée au moins 7 jours avant le début du séjour.

(2) Le cédant et le bénéficiaire sont conjointement responsables pour le règlement du solde et de toutes les commissions, taux et coûts additionnels produits par un tel transfert.

(3) Si le forfait touristique est transféré à une autre personne, le coût du transfert que devra payer conjointement le voyageur et le bénéficiaire est de

(4) Le tour-opérateur donne au cédant les preuves des coûts additionnels, commissions ou autres produits par le transfert d'un forfait touristique.

XIII. Comportement indécent et attitude contraire aux bonnes mœurs. Incidents liés à l'ordre public :

L'Agence est en droit d'interrompre le séjour à n'importe quel moment, sans le versement de remboursement ou de compensation au Client, si durant son voyage, celui-ci fait preuve d'un comportement indécent, violent, injurieux ou contraire aux bonnes mœurs et qu'il cause un scandale public, qu'il dérange ou se plaint des autres voyageurs ou tout accident relatif à l'ordre public, particulièrement si ceux-ci sont identifiés par les pouvoirs publics.

XIV. Contentieux. Règlement des litiges.

A. Solutions à l'amiable :

Les deux partis sont d'accord d'essayer de régler tout désaccord qui pourrait survenir à la suite d'une irrégularité, conformément à l'article X, ou toute autre différend, à l'amiable ; ce n'est qu'en cas d'échec des procédures de règlement à l'amiable que le règlement se fait conformément aux dispositions mentionnées dans les paragraphes suivants.

B. Alternative de règlement des litiges :

Si la tentative de règlement à l'amiable échoue, alors, conformément à la législation européenne, le Client peut s'adresser à l'autorité alternative de règlement des litiges, à la Commission Européenne :

The National Consumers Protection Authority – The Alternative Dispute Settlement Directorate
(Roumanie)

Date de notification : 31/05/2018

Contacts :

Adresse : Blvd. Aviatorilor nr.72

011865 Bucuresti

România

Email : dsal@anpc.ro

Site internet : <http://anpc.gov.ro/categorie/1271/sal>

Téléphone : +40 21 312 12 75

Fax : +40 21 314 34 62

C. Règlement judiciaire des litiges :

Autre solution que le règlement du point B, et après l'échec du règlement à l'amiable du point A, les partis peuvent se tourner vers les instances judiciaires compétentes depuis le siège de l'Agence.

Clauses finales :

En signant ce Contrat, le Client (ou selon les cas, le représentant légal du Voyageur) déclare avoir pris connaissance et compris les droits et obligations découlant par ce présent Contrat et qu'il s'engage à exercer ses droits et obligations en toute bonne foi, et déclare avoir pris connaissance et compris les clauses contractuelles, qui lui ont été expliquées par l'Agence avant la signature de ce Contrat, les générales et les spécifiques.

Ce Contrat est régi par la législation roumaine.

Ce Contrat a été conclu le en deux originales et en signant, les partis certifient qu'ils sont en possession d'un original.