

CONTRAT
de vente de paquet de services touristiques
Nr. le ... / ... / 2026

Partie contractantes

S.C TERRES DE L'EST S.R.L., avec son siège au 61, sat. Putna, Com. Putna, Jud. Suceava, Roumanie, code unique d'enregistrement 55510874, titulaire de la Licence de tourisme nr. 4374, pour l'Agence de Tourisme Terres de L'Est, avec son siège au 61, str. Stefan Cel Mare, Bloc 3, ap. 2, com. Putna, Jud. Suceava, Roumanie, représentée par Pascal Garnier en qualité d'administrateur, qui sera désignée dans la suite du contrat comme l'Agence,

et le touriste/le représentant des touristes,

Mme ou Mr, domicilié/domiciliée au.....
....., téléphone.....
....., possesseur de la carte d'identité/passeport nr.....
, délivrée parle, ont convenu de conclure le présent contrat.

I. L'objet du contrat constitue la vente par l'agence d'un paquet de services touristiques inscrits dans le programme du séjour, annexé au présent contrat.

II. Le prix

Le prix du contrat est de € par participant et comprend le coût des services touristiques effectifs, commission de l'agence et T.V.A. L'avance est de € par participant, et le paiement final du solde se fera jusqu'à la date du .../.../2026.

III. Droits et obligations de l'agence

1. Dans le cas où l'agence doit modifier une des prévisions essentielle du contrat, elle a l'obligation d'informer le touriste au minimum 15 jours avant la date du départ.

2. L'Agence peut modifier le prix du contrat, en le majorant ou en le diminuant selon le cas, seulement si la variation est la conséquence des modifications du coût du transport, de redevance et des taxes de touristes ou des cours de changes afférent au paquet de services touristiques contracté.

3. Dans le cas où, après le début du séjour touristique, une part importante des services touristiques prévus dans le contrat n'est pas réalisée, ou l'Agence constate qu'elle sera dans l'impossibilité de les réaliser, celle ci est obligée :

a) d'offrir au touriste une alternative correspondante pour continuer le voyage sans majoration du prix, les services touristiques offerts devant être de même qualité et de même quantité;

b) de restituer au touriste la somme qui représente la différence de prix entre le service touristique payé et ceux effectivement offerts pendant le séjour touristique;

c) Dans le cas où il ne peut être offert au touriste une alternative correspondante ou que celle ci ne puisse être acceptée pour un motif compréhensible, l'Agence assure, sans coût supplémentaire, le transport retour du touriste au lieu de départ et, selon le cas, le remboursement des services qui n'ont pas été effectués;

4. L'Agence est responsable de la bonne exécution des obligations assumés par contrat, à l'exception des cas suivants :

a) quand les obligations inscrites dans le contrat ne sont pas ou partiellement accomplies pour des raisons qui appartiennent au touriste;

b) quand les obligations inscrites dans le contrat ne sont pas ou partiellement accomplies pour des raisons de force majeure ou des circonstances que, ni l'agence, ni les prestataires de services ne peuvent envisager ou éviter (modification des horaires ou itinéraires, retard des moyens de transport, etc.)

5. L'Agence a l'obligation de fournir au touriste, par écrit, dans un terme de 7 jours avant le départ, les informations suivantes :

a) selon les cas, les horaires et les places occupées dans les différents moyens de transport prévus au programme;

b) le nom, l'adresse, le numéro de téléphone et le fax de l'Agence

IV. Droits et obligations du touriste

1. Dans le cas où le touriste ne peut participer au voyage, celui-ci peut céder son contrat à une tierce personne qui remplit toutes les conditions qui s'appliquent au paquet de services touristiques contracté, avec l'obligation d'annoncer cette modification par écrit à l'agence, au moins 5 jours avant la date du départ. Dans ce cas l'Agence résilie le contrat avec le touriste qui se désiste et conclue un autre contrat avec le nouveau touriste.

2. Dans le cas où le prix établi dans le contrat est majoré de plus de 10%, le touriste peut résilier le contrat, ayant le droit d'être remboursé, des sommes déjà payées, par l'Agence.

3.1 Dans le cas où l'Agence apporte des modifications importantes au contrat (contenu du programme, dates, nombres de jours du circuit, etc.), le touriste est obligé de communiquer à l'agence, dans un délai de 5 jours ouvrés, à partir de sa prise de connaissance du nouveau contrat, sa décision d'opter pour :

a) la résiliation du contrat sans payer de pénalités; ou

b) l'acceptation des nouvelles conditions du contrat.

3.2. Dans le cas où le touriste résilie le contrat, ou l'Agence annule le voyage avant la date de départ, le touriste a le droit :

a) d'accepter au même prix un autre paquet de services touristiques d'une qualité équivalente ou supérieure, proposé par l'agence;

b) d'accepter un paquet de services touristiques d'une qualité inférieure, proposé par l'Agence, avec le remboursement immédiat de la différence de prix;

c) d'être remboursé immédiatement de toutes les sommes acquittées en vertu du contrat.

3.3. Dans tous les cas mentionnés, le touriste a le droit de réclamer à l'Agence une compensation pour le non respect des obligations prévues au contrat initial, à l'exception des cas suivants :

a) l'annulation est la conséquence d'un nombre de voyageurs insuffisant, lorsque un nombre d'inscrits minimum est mentionné dans le contrat, et que l'Agence a annoncé par écrit au touriste, dans un délai de 15 jours avant la date de départ.

b) l'annulation est la conséquence d'un cas de force majeure (circonstances imprévisibles, indépendantes de la volonté de celui qui les invoque et dont les conséquences n'ont pu être évitées en dépit des efforts déposés par l'organisateur);

c) l'annulation est imputable au touriste.

4. Le touriste a le droit de résilier à tout moment le contrat, totalement ou partiellement. Mais dans le cas où la résiliation du contrat lui est imputable, le touriste est obligé de dédommager l'Agence pour le préjudice produit, en exceptant les cas de force majeure définis par la loi.

Si le touriste sollicite le remplacement de l'hôtel, de la structure des chambres, ou de tout autre service prévu, ceci équivaut à résilier le contrat, en appliquant les pénalités légales, et à conclure un nouveau contrat.

5. Le touriste est obligé d'acquitter à la réception de l'unité hôtelière le taxe de station, le taxe de salubrité, ou d'autres taxes locales, sans pouvoir prétendre au dédommagement ou au remboursement des sommes par l'Agence.

6. Selon le cas, le touriste est obligé de présenter à la réception de l'hôtel un acte d'identité et le document délivrer pour voyager (voucher), en vue de la prestation des services prévus.

V. Renonciation, pénalités, dédommagement

1. Dans le cas où le touriste renonce, de sa propre responsabilité, au paquet de services touristiques faisant l'objet du présent contrat, celui-ci doit achiter à l'Agence les pénalités suivantes :

a) 30% du prix du paquet de service, si la résiliation se fait plus de 30 jours avant la date de départ;

b) 50% du prix du paquet de service, si la résiliation se fait entre 16 - 30 jours avant la date de départ;

c) 80% du prix du paquet de service, si la résiliation se fait dans un intervalle inférieur à 16 jours avant la date de départ ou en cas de non présentation au départ du séjour;

2. Des pénalités équivalentes aux prix établis dans le contrat s'appliquent également dans le cas où le touriste n'arrive à temps à l'aéroport ou au lieu de départ du séjour, si il ne peut partir en raisons d'actes d'identité non réglementaires ou si le séjour lui est interdit par la police des frontières.

3. Le touriste doit prévenir l'Agence par écrit, en mentionnant le numéro d'enregistrement du contrat, lorsqu'il souhaite renoncer au paquet de services touristiques. Dans le cas contraire, la demande de résiliation ne peut être prise en considération.

4. L'Agence va accorder des dédommagements en fonction du niveau de non respect des obligations prévues dans le contrat.

VI. Reclamations

1. Dans le cas où le touriste est mécontent des services touristiques reçus, celui-ci à l'obligation de rédiger une réclamation écrite, claire et explicite, concernant les déficiences constatées sur place, lié à la réalisation du paquet de services touristiques contracté, et qui sera transmis dans les plus brefs délais, à l'Agence et au prestataire de services touristiques (direction d'hôtel, de restaurant).

2. L'Agence et le prestataire de services touristiques vont agir immédiatement pour solutionner cette réclamation. Dans le cas où celle-ci n'est pas résolue, ou seulement partiellement, le touriste peut déposer une réclamation écrite, dans un délai maximum de 7 jours après la fin du séjour. L'Agence devant, dans un délai de 15 jours, communiquer au touriste le dédommagement envisagé.

VII. Assurances – Le Touriste est assuré pour le remboursement des dépenses de rapatriement / ou des sommes acquittées par lui, en cas d'insolvabilité ou de faillite de l'Agence, par la Société d'Assurance OMNIASIG VIENNA INSURANCE GROUP S.A., nr 51 rue Alea Alevandru, Secteur 1, ville de Bucuresti, Roumanie, téléphone 0040 21 405 7420, fax 0040 21 311 4490.

Facultativement, le touriste a la possibilité de contracter une assurance couvrant les taxes de transfert, ou une assistance couvrant les taxes de rapatriement en cas d'accident, de maladie ou de décès, ou un contrat d'assurance pour les bagages.

VIII. Les documents annexés au contrat sont les suivants :

- a) voucher, billet de traitement, billet d'excursion, suivant le cas;
- b) programme touristique, dans le cas d'un séjour.

IX. Dispositions finales

1. Le présent contrat a été établi en deux exemplaires, un pour chaque partie contractante.

2. La commercialisation de paquets de services touristiques se fait en conformité avec le présent contrat et en respectant l'Ordonnance du Gouvernement nr. 107/1999 concernant les activités de commercialisation de paquets de services touristiques, approuvée avec modifications et compléments par la Loi nr. 631/2001, avec modifications ultérieures.

3. Le contrat peut être présenté sous forme d'un catalogue, dépliant ou autre document écrit, si le touriste est informé sur celui-ci et si le document contient les informations prévues par l'art. 10 alin. (2) de l'Ordonnance Gouvernementale nr. 107/1999, approuvée avec modifications et compléments par la Loi nr. 631/2001, avec modifications ultérieures..

L'Agence,
TERRES DE L'EST
Représentant
Pascal Garnier

Le Touriste,
Nom

Prénom

Signature

Signature

