



SIP TOUR

## PRECIZĂRI PRIVIND VOUCHERELE DE VACANȚĂ

### I. Ce sunt voucherele de vacanță?

Bonuri de valoare, pe suport de hârtie sau în format electronic, emise de unitățile emitente autorizate de Ministerul Finanțelor Publice, ce pot fi utilizate, în mod exclusiv, la plata pachetelor de servicii turistice ce îndeplinesc cumulativ următoarele condiții:

- a) locul prestării serviciilor este pe teritoriul României;
- b) conțin minim și obligatoriu servicii de cazare;
- c) pot cuprinde, pe lângă serviciile de cazare, următoarele categorii de servicii: alimentație publică, transport, tratament balnear, agrement.

### II. Care sunt jucătorii în circuitul voucherelor de vacanță?

**Beneficiari vouchere de vacanță** = persoane fizice, angajate pe baza unui contract individual de muncă, care primesc voucherele de vacanță de la angajatorii lor.

**Unitate emitentă** = unitate specializată și autorizată de Ministrul Finanțelor Publice pentru emiterea voucherelor de vacanță cu care Agenția de turism are încheiate contracte în vederea acceptării și decontării voucherelor de vacanță.

**Unitate afiliată** = agenție de turism licențiată care accepta vouchere de vacanță ca modalitate de plată. Pentru a putea efectiv accepta vouchere de vacanță ca modalitate de plată, agenția de turism va încheia contracte în acest sens cu unitățile emitente.

### III. Care este circuitul voucherelor de vacanță?

**Pasul 1.** Turiiții cumpără pachete de servicii turistice interne (cu locul de desfășurare în România) pe care le achită cu voucherele de vacanță primite de la angajatori.

**Pasul 2.** Agenții de turism emit factura și încasează contravaloarea facturii (prin vouchere și alte instrumente de plată, în funcție de situație).

**Pasul 3.** Voucherele de vacanță primite sunt păstrate/gestionate de agenția de turism și vor fi trimise la unitățile emitente de vouchere pentru a fi decontate, însoțite de un centralizator (Borderou de rambursare).

**Atenție!** Voucherele de vacanță nu pot circula ca mijloc de plată între două agenții de turism sau între două companii. Întotdeauna plătitorul cu vouchere de vacanță trebuie să fie persoană fizică, angajată cu contract individual de muncă, șicare, a primit voucherele de la angajatorul său. Factura aferentă serviciilor achitate cu vouchere de vacanță va trebui întotdeauna întocmită pe numele beneficiarului, persoana fizică, care a plătit cu vouchere de vacanță.

### IV. Ce trebuie verificat în vederea acceptării voucherelor de vacanță de la beneficiari?

Fiecare unitate emitentă de vouchere de vacanță poate personaliza formatul acestor instrumente de plată, dar toate voucherele de vacanță pe suport de hârtie trebuie să conțină următoarele elemente:

- a) seria numerică;
- b) emitentul și datele sale de identificare: denumirea, sediul, numărul de înmatriculare la Oficiul Registrului Comerțului și codul unic de înregistrare;
- c) angajatorul și datele sale de identificare: denumirea, sediul, numărul de înmatriculare la Oficiul Registrului Comerțului și codul unic de înregistrare;
- d) datele beneficiarului: numele, prenumele și codul numeric personal ale beneficiarului care este în drept să utilizeze voucherul de vacanță;
- e) valoare nominală a tichetului de vacanță, în cifre și în litere;
- f) spațiul destinat înscrierii perioadei în care a fost utilizat, locația și stampila unității afiliate;
- g) interdicția unității afiliate de a plăti diferența în bani dintre valoarea voucherului de vacanță și valoarea pachetului de servicii către utilizatorii voucherelor de vacanță;
- h) perioada de valabilitate a utilizării voucherului de vacanță: luna și anul emiterii și luna și anul expirării;
- i) interdicția de a utiliza voucherul de vacanță în alte locuri decât în unitățile afiliate;



SIP TOUR

j) elementele de identitate vizuală ale brandului de turism al României.

#### **Alte precizări**

Perioada de valabilitate a voucherelor de vacanță este de un an de la data emiterii acestora.

Valorile nominale permise pentru voucherele de vacanță pe suport de hartie sunt: 10, 20, 30, 40 și 50 de lei.

#### **V. Exemple de situații ce pot fi întâlnite în cazul achitării serviciilor cu vouchere de vacanță**

În situația încasărilor prin vouchere de vacanță pot apărea următoarele situații:

1. Valoarea pachetului de servicii turistice ales de client este egală cu valoarea voucherelor de vacanță. În această situație se emite factura și se procesează încasarea prin vouchere.

2. Valoarea pachetului de servicii turistice ales de client este mai mare decât valoarea voucherelor. În aceasta situație diferența dintre valoarea pachetului de servicii turistice și valoarea voucherelor se va achita prin alte instrumente de plată (numerar, ordin de plată, card etc).

3. În situația în care valoarea pachetului de servicii turistice este mai mică decât valoarea voucherelor de vacanță se va proceda la ofertarea și, cu acceptul clientului, la includerea în pachetul de servicii a unor servicii suplimentare până cel puțin la concurența valorii voucherelor de vacanță. În situația în care clientul nu este de acord cu această variantă, clientul poate plăti cu vouchere pachetul de servicii ales, dar va rămâne cu vouchere de vacanță neutilizate.

#### **Atenționări speciale :**

- Serviciile de transport pot fi încasate cu vouchere de vacanță numai dacă sunt acordate clienților care au pachete de servicii care includ cel puțin servicii de cazare la destinație (ex. Bilet avion Cluj-București + bilet tren București-Constanța + servicii de cazare cu mic dejun inclus la Mamaia).

- În situațiile în care un pachet de servicii turistice este achitat cu vouchere de la mai multe persoane (de ex. soțul și soția), numele și prenumele tuturor persoanelor care au vouchere de vacanță trebuie să apară pe voucher ca turiști. Factura se va întocmi pe numele uneia din persoanele care are voucherele de vacanță cu care s-a achitat pachetul de servicii.

#### **VI. Cum se păstrează și gestionează voucherele de vacanță până la predarea lor spre curier / firma emitentă în vederea decontării?**

Se recomandă desemnarea unui Responsabil cu voucherele de vacanță (RVV), la nivelul fiecărei locații în care se acceptă vouchere de vacanță, Responsabil a cărui sarcini constau în colectarea și pregătirea spre transmitere la decontare a voucherelor.

Agenții de turism vor păstra voucherele de vacanță pe suport de hârtie, până la predarea la RVV, în plicuri special destinate acestora, evitându-se în acest fel posibilitatea deteriorării lor.

La sfârșitul zilei voucherele de vacanță încasate în ziua respectivă vor fi predate către RVV.

RVV va refuza să primească voucherele de vacanță necompletate cu locația și data primirii, respectiv nestampilate de agenți în rubricile corespunzătoare.

Odata predate și acceptate de RVV, voucherele de vacanță intra în gestiunea acestuia până la rambursarea lor către unitatea emitentă în vederea decontării.

**ATENȚIE !!! Voucherele de vacanță nu sunt considerate numerar iar în registrul de casă nu se înregistrează sumele achitate cu vouchere de vacanță.**

Toți gestionarii voucherelor de vacanță (Agenți turism / ticketing, RVV) sunt obligați să păstreze și să manipuleze voucherele de vacanță în așa fel încât să evite deteriorarea lor.

În acest sens le sunt strict interzise următoarele:

- a) să prindă voucherele de vacanță cu orice obiecte metalice;
- b) să rupă voucherele de vacanță;
- c) să perforzeze, să lipească, să plieze sau să capseze voucherele de vacanță.

**!!! O atenție deosebită trebuie acordată pentru a se evita deteriorarea codului de bare – în acest sens nu se va scrie în zona codului de bare nici pe fața, nici pe verso-ul voucherului de vacanță.**



SIP TOUR

În fiecare locație în care se acceptă vouchere de vacanță va exista un biblioraft care să cuprindă câte un dosar pentru fiecare unitate emitentă cu care Agenția de turism are încheiat contract privind decontarea voucherelor de vacanță.

În dosarul pentru fiecare unitate emitentă vor exista 3 țiple:

- (1) pentru păstrarea voucherelor până la rambursarea acestora – în interiorul acestei țiple, voucherele se vor păstra într-un plic, evitându-se deteriorarea lor;
- (2) pentru formulare de transmitere specifice pentru emitentul respectiv (Borderouri de rambursare vouchere de vacanță);
- (3) pentru dovada transmiterii voucherelor și a borderourilor de rambursare – se vor păstra documentele ce atesta preluarea coletelor cu vouchere de către curier.

Rambursarea voucherelor de vacanță se va face de către RVV, periodic, avându-se în vedere valabilitatea voucherelor de vacanță și data până la care acestea sunt acceptate la decontare de către unitățile emitente, astfel:

1. Se vor pregăti colete pentru rambursarea voucherelor de vacanță încasate – câte un colet pentru fiecare unitate emitentă.
2. RVV va inventaria voucherele de vacanță pentru fiecare unitate emitentă în parte. Inventarierea presupune:
  - gruparea voucherelor pe valori nominale și ordonate crescător în funcție de număr;
  - stabilirea numărului de vouchere pe fiecare valoare nominală în parte;
  - calcularea valorii totale pe fiecare valoare nominală prin înmulțirea numărului de vouchere cu valoarea nominală și a valorii totale pentru unitatea emitentă respectivă.Completarea Borderoului de rambursare vouchere de vacanță – se va face conform specificațiilor de completare a borderourilor transmise de fiecare unitate emitentă în parte. Acestea trebuie completate cât mai citet, cu respectarea rubricaturii acestora.
3. Voucherele de vacanță împreună cu ambele exemplare/un singur exemplar (în funcție de specificațiile fiecărei unități emitente) ale Borderoului de rambursare vor fi transmise la unitatea emitentă într-un plic sigilat. Plicul va fi stampilat și se va semna de sigilare, de către RVV. După sigilare plicul va fi lipit împreună cu scotch peste stampila și semnătură.
4. Plicul cu voucherele și Borderourile de rambursare vor fi trimise, către fiecare unitate emitentă în parte, prin firma de curierat cu care există contract de transport și predare vouchere de vacanță la emitentul acestora.
5. Pe AWB-ul ce se întocmește pentru transmiterea voucherelor se va declara numărul voucherelor și valoarea totală a acestora. Aceste date pot fi preluate de pe borderoul de rambursare, la rubrica Total.  
Ex. Se transmit 5 vouchere cu valoarea nominală de 10 lei și 10 vouchere cu valoarea nominală de 50 lei. Pe AWB se va declara astfel: Nr. vouchere 15, Valoare 550.
6. Coletul în care se trimite plicul cu voucherele trebuie să fie sigilat. Sigilarea coletului se va face identic cu sigilarea plicului. La ridicarea acestuia de către curier, acesta va trebui să semneze de preluare (!!! un exemplar al borderoului de preluare cu semnatura curierului va rămâne în agenția de turism).
7. Documentul cu semnatura de preluare a coletului de către curier (Borderoul de preluare) se va păstra la dosarul pentru unitatea emitentă.

#### **VII. Ce se întâmplă atunci când turistul renunță la serviciile turistice achitate cu vouchere?**

Renunțarea de către clienți la serviciile turistice achitate cu vouchere de vacanță se poate face numai în cazuri excepționale, sens în care agenții au obligația de a-i informa în prealabil pe clienți.

Renunțarea la serviciile turistice achitate prin vouchere de vacanță se va face în scris prin completarea de mână de către client a unei cereri de renunțare, în care să fie menționat motivul restituirii.

În cazul în care, în condițiile prevăzute în Contractul de comercializare a pachetelor de servicii turistice, pentru renunțarea la serviciile turistice achitate se suportă penalizări, aceste penalizări vor fi reținute în primul rând din sumele achitate prin vouchere de vacanță.



Indiferent de momentul renunțării la serviciile turistice, este strict interzisă restituirea în bani a contravalorii serviciilor turistice achitate prin vouchere de vacanță.

În cazul **renunțării la pachetul de servicii turistice**, pot apărea următoarele situații:

**A.** Renunțarea se face în termenii prevăzuți în condițiile contractuale cu penalizări de 100%. În acest caz clientul nu mai poate opta pentru alte servicii turistice și nu i se vor face restituiri.

**B.** Renunțarea se face în termenii prevăzuți în condițiile contractuale, fără a presupune penalizări de 100%. În acest caz agentul este obligat să verifice dacă valoarea penalizării este mai mare sau mai mică decât valoarea achitată cu vouchere de vacanță.

**B1.** Renunțarea la pachetul de servicii turistice în situația în care valoarea penalizării este mai mică decât valoarea voucherelor de vacanță.

Dacă renunțarea se face în termenii prevăzuți în condițiile contractuale, fără a presupune penalizări de 100%, clientului i se va oferi posibilitatea de a cumpăra un alt pachet de servicii turistice care să respecte prevederile privind plata cu vouchere de vacanță. Dacă clientul acceptă această soluție se recomandă ca tranzacția să se efectueze în aceeași zi cu renunțarea la pachetul de servicii inițial și se va proceda conform punctului a) de mai jos. În cazuri excepționale se acceptă ca turistul să revină în termen de 2 luni de la data renunțării la pachetul inițial și atunci se va proceda conform punctului b). În situația în care clientul renunță definitiv la achiziționarea unui nou pachet de servicii turistice se procedează conform punctului c).

De asemenea, turiștii trecuți pe documentele de călătorie, respectiv pe factura trebuie să fie aceeași cu clienții menționați pe documentele aferente pachetului de servicii turistice inițial.

**a) Clientul optează pentru achiziționarea unui nou pachet de servicii turistice care respecta prevederile privind plata cu vouchere de vacanță.** Agenții vor proceda respectând următorii pași:

- se va storna factura inițială cu penalizări conform condițiilor contractuale;
- se va factura valoarea noului pachet de servicii turistice;
- se vor încasa diferențele de preț sau se vor restitui sumele achitate în plus prin alte instrumente decât vouchere de vacanță.

**b) Clientul nu optează pe moment pentru un alt pachet de servicii turistice.** Agenții vor proceda respectând următorii pași:

- se va storna factura inițială cu penalizări conform condițiilor contractuale;
- se va întocmi o factura de avans pachet de servicii turistice cu suma egală cu valoarea achitată inițial prin vouchere minus valoarea penalizării – pe factura se va menționa “Avans pachet servicii turistice achitate cu vouchere”;
- i se vor restitui efectiv clientului sumele achitate prin alte instrumente de plată decât voucherul de vacanță.
- dacă clientul revine în termen de 2 luni de la data renunțării la pachetul de servicii inițial, se va storna factura de avans și se va proceda la acordarea serviciilor cu respectarea cerințelor privind plata cu vouchere de vacanță și cu o valoare cel puțin egală cu suma facturii de avans.

Pentru a verifica, dacă un client a achitat un pachet de servicii inițial cu vouchere de vacanță și pentru a verifica suma pe care o are la dispoziție pentru a-și alege un nou pachet de servicii turistice, Agenții vor verifica factura emisă pe clientul respectiv pe care este menționat la explicații “ Avans pachet servicii turistice achitate cu vouchere de vacanță”.

**c) Clientul nu optează pentru un alt pachet de servicii turistice și renunța la posibilitatea de a reveni în termen de 2 luni pentru alegerea unui alt pachet de servicii.** Conform exemplului dat, penalizarea standard este mai mică decât valoarea voucherelor de vacanță. Datorită restricțiilor legale privind restituirea voucherelor de vacanță în această situație penalizarea pentru renunțarea la pachetul de servicii turistice va fi stabilită la nivelul valorii achitate cu vouchere de vacanță și se va proceda astfel:

- se va întocmi factura storno cu penalizare egală cu valoarea voucherelor de vacanță;
- se vor restitui clienților sumele achitate prin alte instrumente de plată (numerar, ordin de plată, card, etc).