

CONTRACT- CADRU de comercializare a pachetelor de servicii turistice

Nr. din

Părțile contractante

SC CONTUR TRAVEL SRL, cu sediul în Constanta, Bd. Tomis 344, Bl. TAV4, Sc A Apt 26, punct de lucru în Piata Ovidiu nr. 14, Bloc B parter, CUÎ RO13158437, titulară a Licenței de turism nr.626 pentru Agentia de Turism Tour Operatoare, reprezentată prin Dumitru Mircea în calitate de Director, denumită în continuare **Agentia**,
si turistul/reprezentantul turistului,

Domnul/Doamna, domiciliat/domiciliată în,
....., telefon, posesor/posesoare al/a BI/CI seria nr.,
eliberat/ă de Politia..... la data de

au convenit la încheierea prezentului contract.

I. Obiectul contractului îl constituie vânzarea de către Agentie a pachetului de servicii turistice înscris în voucher, bilet de odihnă tratament, bilet de excursie, anexat la prezentul contract, si eliberarea documentelor de plată.

II. Pretul

1. Pretul contractului este de si cuprinde costul serviciilor turistice efective, comisionul Agentiei si T.V.A.
Avansul este de..... lei, iar plata finală se va face până la data de

III. Drepturile si obligatiile Agentiei

1. În cazul în care Agentia este nevoită să modifice una dintre prevederile esentiale ale contractului, are obligatia să informeze turistul cu cel puțin 15 zile înainte de data plecării.

2. Agentia poate să modifice pretul contractului, în sensul majorării sau micșorării, după caz, numai dacă modificarea are loc ca urmare a variatiilor costurilor de transport, ale redeventelor si ale taxelor aferente serviciilor de aterizare, debarcare/imbarcare în porturi si aeroporturi si ale taxelor de turist ori ale cursurilor de schimb valutar aferente pachetului de servicii turistice contractat.

3. În cazul în care, după începerea călătoriei turistice, o parte importantă din serviciile turistice prevăzute în contract nu este realizată sau Agentia constată că nu le va putea realiza, aceasta este obligată:

a) să ofere turistului alternative corespunzătoare în vederea continuării călătoriei turistice fără majorarea pretului, respectiv serviciile turistice oferite să fie de aceeași calitate si cantitate;

b) să restituie turistului sumele ce reprezintă diferenta dintre serviciile turistice achitate si cele efectiv prestate în timpul călătoriei turistice;

c) în cazul în care nu pot fi oferite turistului alternative corespunzătoare sau acesta nu le acceptă din motive întemeiate, să asigure fără costuri suplimentare transportul retur al turistului la locul de plecare ori în alt loc agreat de acesta si, după caz, despăgubirea pentru serviciile neprestate.

4. Agentia este răspunzătoare pentru buna executare a obligatiilor asumate prin contract, cu exceptia următoarelor cazuri:

a) când neîndeplinirea sau îndeplinirea defectuoasă a obligatiilor asumate prin contract se datorează turistului;

b) când neîndeplinirea obligatiilor se datorează unor cauze de forță majoră sau unor împrejurări pe care nici Agentia, nici prestatorii de servicii nu le puteau prevedea sau evita (modificări de orar sau de itinerar, întârzieri în traficul mijloacelor de transport etc.).

5. Agentia are obligatia să furnizeze în scris turistului, în termen de zile înainte de data plecării, următoarele informatii:

a) orarele, locurile escalelor si legăturile, precum si, după caz, locul ce urmează să fie ocupat de turist în fiecare dintre mijloacele de transport incluse în contract;

b) denumirea, sediul/adresa, numerele de telefon si de fax ale reprezentantei locale a organizatorului si/sau a detailistului ori, în lipsa acestuia, un număr de apel de urgență care să îi permită contractarea organizatorului si/sau a detailistului;

c) pentru călătoriile minorilor neînsoțiti de părinti, informatii care să permită părinților stabilirea unui contact direct cu copilul sau cu responsabilul de la locul cazării copilului.

6. Agentia se obligă sa respecte prevederile Legii 677/2001 pentru protectia persoanelor cu privire la prelucrarea datelor cu caracter personal si libera circulatie a acestor date.

7. agentia nu poate limita responsabilitatea ei pt prejudiciul cauat de moartea sau ranirea turistului ca urmare a actiunilor ei sau a neglijentei ei .

IV. Drepturile si obligatiile turistului

1. În cazul în care turistul nu poate să participe la călătoria turistică, acesta poate să cesioneze contractul unei terte persoane care îndeplinește toate conditiile aplicabile pachetului de servicii turistice contractat, cu obligatia de a anunta în scris Agentia cu cel puțin 5 zile înaintea datei de plecare. În acest caz Agentia reziliază contractul cu turistul care cesionează contractul si încheie un alt contract cu noul turist. Pentru călătoriile individuale, în cazul în care mijlocul de transport este avionul, transferul poate fi efectuat numai dacă există posibilitatea transferării locului de zbor. Turistul care cedează pachetul său de servicii, precum si cesionarul sunt responsabili în mod solidar la plata pretului călătoriei si a eventualelor costuri suplimentare apărute cu ocazia acestei cedări.

2. În cazul sejururilor de odihnă si/sau de tratament, turistul are obligatia să respecte programul de acordare a serviciilor în România, respectiv: în statiunile de pe litoral, cazarea se face la ora 18,00 a zilei de intrare si se termină la ora 12,00 a zilei înscrise pe voucher ori pe biletul de odihnă si/sau de tratament; în statiunile din tară, altele decât cele de pe litoral, cazarea se face începând cu ora 12,00 a zilei de intrare si se termină cel târziu la ora 12,00 a zilei următoare celei înscrise pe bilet.

3. În cazul în care preturile stabilite în contract sunt majorate cu peste 10%, turistul poate rezilia contractul, având dreptul la rambursarea de către Agentie a sumelor plătite.

4.1. Turistul este obligat să comunice Agentiei, în termen de 5 zile calendaristice de la primirea înștiințării prevăzute la cap. III pct. 1, hotărârea sa de a opta pentru:

a) rezilierea contractului fără plata penalităților; sau

b) acceptarea noilor conditii ale contractului.

4.2. În cazul în care turistul reziliază contractul sau Agentia anulează călătoria turistică înaintea datei de plecare, turistul are dreptul:

a) să accepte la același pret un alt pachet de servicii turistice de calitate echivalentă sau superioară, propus de Agentie;

b) să accepte un pachet de servicii turistice de calitate inferioară, propus de Agentie, cu rambursarea imediată a diferentei de pret;

c) să i se ramburseze imediat toate sumele achitate în virtutea contractului.

4.3. În toate cazurile menționate turistul are dreptul să solicite Agenției și o despăgubire pentru neîndeplinirea prevederilor contractului inițial, cu excepția cazurilor în care:

a) anularea s-a făcut datorită nerealizării numărului minim de persoane menționat în contract, iar Agenția a informat în scris turistul cu cel puțin 15 zile calendaristice premergătoare datei plecării;

b) anularea s-a datorat unui caz de forță majoră (circumstanțe imprevizibile, independente de voința celui care le invocă și ale căror consecințe nu au putut fi evitate în ciuda oricăror eforturi depuse, în aceasta nefiind incluse suprarezervările, caz în care responsabilitatea revine companiei aeriene);

c) anularea s-a făcut din vina turistului.

5. Turistul are dreptul să rezilieze în orice moment, în tot sau în parte, contractul, iar în cazul în care rezilierea îi este imputabilă, este obligat să despăgubească Agenția pentru prejudiciul creat acesteia cu maximum pretul pachetului, cu excepția cazurilor de forță majoră definite conform legii.

Dacă turistul solicită schimbarea hotelului, structurii camerelor sau a oricăroră dintre servicii, aceasta echivalează cu rezilierea contractului, cu aplicarea penalităților legale la momentul respectiv, și încheierea unui nou contract.

6. Turistul este obligat să achite la recepția unității hoteliere taxa de stațiune, taxa de salubritate, precum și alte taxe locale, fără a putea pretinde despăgubiri sau returnarea sumelor de la Agenție.

7. Turistul este obligat să prezinte la recepția unității hoteliere actele sale de identitate, precum și documentul de călătorie eliberat (voucher, bilet de odihnă și/sau de tratament), în vederea acordării serviciilor turistice.

V. Renunțări, penalizări, despăgubiri

1. În cazul în care turistul renunță din vina sa la pachetul de servicii turistice care face obiectul prezentului contract, el datorează Agenției penalizări după cum urmează:

a) ...% din pretul pachetului de servicii, dacă renunțarea se face cu mai mult de 30 de zile calendaristice înainte de data plecării;

b) ...% din pretul pachetului de servicii, dacă renunțarea se face în intervalul 16-30 de zile înainte de data plecării;

c) ...% din pretul pachetului de servicii, dacă renunțarea se face într-un interval mai mic de 16 zile înainte de plecare sau pentru neprezentarea la program.

2. Pentru biletele de odihnă și/sau de tratament cumpărate prin organizații sindicale, Agenția va face restituiri numai în baza cererilor de renunțare contrasemnate și stampilate de reprezentantul organizației sindicale.

3. În cazul în care o ambasadă refuză să acorde viza de intrare pentru efectuarea pachetului de servicii, turistului i se vor reține toate taxele achitate de Agenție prestatorilor direcți, precum și cheltuielile de operare proprii acesteia.

4. În cazul în care turistul care a intrat pe teritoriul statului în care se realizează pachetul de servicii turistice refuză să se mai întoarcă în România și autoritățile din țara respectivă fac cheltuieli de orice natură cu acesta, turistul respectiv are obligația de a suporta toate aceste cheltuieli.

5. Penalizările echivalente cu pretul contractului se aplică și în cazul în care turistul nu ajunge la timp la aeroport sau la locul de plecare, dacă nu poate pleca în călătorie pentru că nu are actele în regulă sau dacă este întors de la graniță de către poliția de frontieră.

6. Turistul trebuie să depună în scris cererea de renunțare la pachetul de servicii turistice, cu număr de înregistrare la Agenția la care a achitat serviciile. În caz contrar, cererea de renunțare nu este luată în considerare.

7. Agenția va acorda despăgubiri în funcție de gradul de nerespectare a obligațiilor din contract.

8. Pentru daune materiale datorate Agenției, despăgubirea datorată de turist nu poate depăși de două ori pretul contractului.

9. În cazul în care TURISTUL, de comanda pachetul de servicii din motive medicale, rambursarea c/val pachetului de servicii turistice se va face de către compania de asigurare, și numai pe baza unei asigurări storno, încheiate la contractarea pachetului.

10. În cazul rezervărilor de tip "Early booking", penalizarea pentru anulare, modificare de sejur este de 100% din valoarea pachetului. În cazul unor modificări de nume, număr de persoane, tariful rezervării va fi recalculat la suma întreaga, fără Early booking.

VI. Reclamații

1. În cazul în care turistul este nemulțumit de serviciile turistice primite, acesta are obligația de a întocmi o sesizare în scris, clar și explicit, cu privire la deficiențele constatate la fața locului, legate de realizarea pachetului de servicii turistice contractat, ce se va transmite prompt atât Agenției, cât și prestatorului de servicii turistice (conducerii hotelului, restaurantului).

2. Atât Agenția, cât și prestatorul de servicii turistice vor acționa imediat pentru soluționarea sesizării. În cazul în care sesizarea nu este soluționată sau este soluționată parțial, turistul va depune la sediul Agenției o reclamație în scris, în termen de maximum ... zile calendaristice de la încheierea călătoriei, Agenția urmând ca, în termen de zile calendaristice, să comunice turistului despăgubirile care i se cuvin.

VII. Asigurări - Turistul este asigurat pentru rambursarea cheltuielilor de repatriere și/sau a sumelor achitate de el în cazul insolvenței sau falimentului Agenției, prin contractul nr. 36887/28.07.2011, la ASIGURAREA ROMANEASCA - ASIROM SA cu sediul în București, Bd. Carol I nr. 31 - 33, telefon 021 317 8136, fax 021 317 8132.

Facultativ, turistul are posibilitatea încheierii unui contract de asigurare, care să acopere taxele de transfer, sau a unui contract de asistență care să acopere taxele de repatriere în caz de accidente, de boală sau deces, ca și a unei asigurări storno.

VIII. Documentele contractului se constituie ca anexă la acesta și sunt următoarele:

a) voucherul, biletul de odihnă-tratament, biletul de excursie, după caz;

b) programul turistic, în cazul acțiunilor turistice.

IX. Dispoziții finale

1. Prezentul contract a fost încheiat în două exemplare, câte unul pentru fiecare parte.

2. Comercializarea pachetelor de servicii turistice se va face în conformitate cu prevederile prezentului contract și cu respectarea prevederilor Ordonanței Guvernului nr. 107/1999 privind activitatea de comercializare a pachetelor de servicii turistice, aprobată cu modificări și completări prin Legea nr. 631/2001, cu modificările ulterioare.

3. Contractul poate fi prezentat și sub forma unui catalog, pliant sau alt înscris, dacă turistul este informat despre aceasta și dacă documentul conține informațiile prevăzute de art. 10 alin. (2) din Ordonanța Guvernului nr. 107/1999, aprobată cu modificări și completări prin Legea nr. 631/2001, cu modificările ulterioare.

Agentia de turism CONTUR TRAVEL



Turist,

Numele

Prenumele

Semnătura