

CONTRACT

de comercializare a pachetelor de servicii turistice

Nr.din

Părțile contractante

Societatea Comercială DC TRANSERV SRL cu sediul în Popești - Leordeni, str. Timocului nr.10, cod unic de înregistrare RO 10115016, titulară a Licenței de turism nr. 1805/08.12.2004, pentru Agenția de turism SOL TURISM, cu sediul în București, Bulevardul Nicolae Balcescu, nr. 27-33, scara 1, apartament 1, sector 1, București, reprezentată prin CRISTIANA CIMPOCA, în calitate de Asociat, denumită în continuare Agenția, și Turistul/Reprezentantul turistului

D-nul/D-na domiciliat/a în

..... telefon posesor/posesoare al/a B.I./C.I. seria nr.

eliberat/eliberată de la data au convenit la încheierea prezentului contract.

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

II Pretul

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

Dacă plata contravalorii sumei în euro se va face în lei, agenția va percepe turistului un coeficient de risc valutar de 2% aferent cursului BNR din ziua plății.

III. Drepturile și obligațiile Agenției:

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

2. Poate să modifice pretul contractului în sensul majorării sau micșorării, după caz, numai dacă modificarea are loc ca urmare a variațiilor costurilor de transport, a redevențelor și a taxelor aferente serviciilor de aterizare, debarcare/îmbarcare în porturi și aeroporturi și ale taxelor de turist ori a 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 agenția de turism organizatoare constată că nu le va putea realiza, Agenția este obligată:

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

b) să restituie turistului sumele ce reprezintă diferența dintre serviciile turistice achitate și 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 și, după caz, despăgubirea pentru serviciile neprestate.

4. Agenția este răspunzătoare pentru buna executare a obligațiilor asumate prin contract, cu excepția următoarelor cazuri:

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

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

5. Agenția are obligația să furnizeze în scris turistului, în termen de 3 zile înainte de data plecării, următoarele informații:

a) orarele, locurile escalelor și legăturile, precum și, 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 și de fax ale reprezentanței locale a organizatorului și/sau a detailistului ori, în lipsa acestuia, un număr de apel de urgență care să îi permită contactarea organizatorului și/sau a detailistului;

c) pentru călătoriile minorilor neînsoțiți de părinți, informații care să permită parintilor stabilirea unui contact direct cu copilul sau cu responsabilul de la locul cazării copilului;

IV Drepturile și obligațiile turistului:

1. În cazul în care turistul nu poate să participe la călătoria turistică, acesta poate să cesioneze contractul unei terțe persoane care îndeplinește toate condițiile aplicabile pachetului de servicii turistice contractat, cu obligația de a anunța în scris Agenția cu cel puțin 5 zile înainte de data de plecare. În acest caz Agenția reziliaza contractul cu turistul care cesioneaza contractul și 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 și cesionarul sunt responsabili în mod solidar la plata prețului călătoriei și a eventualelor costuri suplimentare apărute cu ocazia acestei cedări.

2. În cazul sejururilor de odihnă și / sau de tratament, turistul are obligația să respecte programul de acordare a serviciilor în România, respectiv: în stațiunile de pe litoral, cazarea se face la ora 18.00 a zilei de intrare și se termina la ora 12.00 a zilei înscrise pe voucher ori pe biletul de odihnă și / sau de tratament ; în stațiunile din țară, altele decât cele de pe litoral, cazarea se face începând cu ora 12.00 a zilei de intrare și se termina cel târziu la ora 12.00 a zilei următoare celei înscrise pe bilet.

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

4.1. Turistul este obligat să comunice Agenției, 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 condiții ale contractului.

4.2. În cazul în care Agenția anulează călătoria turistică înainte de data de plecare, turistul are dreptul:

- a) să accepte la același preț un alt pachet de servicii turistice de calitate echivalentă sau superioară, propus de Agenție;
- b) să accepte un pachet de servicii turistice de calitate inferioară, propus de Agenție, cu rambursarea imediată a diferenței de preț;
- 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 oricărui 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 excepția cazurilor de forță majoră definite conform legii.

Dacă turistul, solicită schimbarea hotelului, structurii camerelor sau a oricăror 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.

8. Turistul are obligația de a informa în scris agenția organizatoare asupra deficiențelor îndeplinirii serviciilor turistice contractate, iar agenția organizatoare precum și prestatorii de servicii vor acționa imediat pentru soluționarea reclamațiilor și vor face proba eforturilor depuse de ei.

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) **20 euro** din prețul pachetului de servicii, dacă renunțarea se face **pana la 40 de zile calendaristice** înainte de plecare.
- b) **30 %** din prețul pachetului de servicii, dacă renunțarea se face în **intervalul 39-30 zile calendaristice**.
- c) **60 %** din prețul pachetului de servicii, dacă renunțarea se face în **intervalul 29-16 zile calendaristice**.
- d) **100 %** din prețul 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 ștampilate 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 prețul 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. În cazul în care compania aeriană parteneră, care furnizează biletele de avion intră în faliment, turistul recunoaște ca nu are nicio pretenție financiară față de agenția de turism, iar aceasta se obligă ca, în cazul recuperării oricărei sume de bani aferentă biletului de avion care nu a putut fi folosit de turist, să-i returneze acestuia întreaga sumă recuperată.

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

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 (conducerii hotelului, restaurantului).

2. Atât Agenția, cât și prestatorul de servicii 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 3 zile calendaristice de la încheierea călătoriei, Agenția urmând ca în termen de 15 zile calendaristice să comunice turistului despăgubirile care i se cuvin.

VII. Asigurari - Turistul este asigurat pentru rambursarea cheltuielilor de repatriere în cazul insolvenței sau falimentului Agenției de turism la Societatea de asigurare DELTA ADDENDUM din București, Bulevardul Ferdinand I, nr. 117, sc. 1, et. 4, Ap. 3, Sector 2 Polita de Asigurare seria TUR nr. 06472/21.08.2008
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 ori a unui contract de asigurare pentru bagaje.

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

- a) voucherul, biletul de odihnă-tratament, biletul de excursie, după caz;
- b) programul turistic, în cazul acțiunilor turistice.

XI. Condiții de călătorie:

- În funcție de destinație turistii trebuie să aibă pasaport sau carte de identitate. Documentele trebuie să fie valabile minim 6 luni de la data plecării;
- Minorii care călătoresc doar cu unul dintre părinți, vor trebui să prezinte la vama acordul notarial al părintelui care nu însoțește minorul;
- Minorii care călătoresc neînsoțiți de nici unul dintre părinți, vor trebui să prezinte la vama acordul notarial al ambilor părinți, copie după pasaport/carte de identitate iar adultul însoțitor trebuie să prezinte cazierul judiciar. Detalii la www.politiadefrontiera.ro.

X. 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 in conformitate cu prevederile prezentului contract si cu respectarea prevederilor Oordonantei Guvernului 107/1999 privind activitatea de comercializare a pachetelor de servicii turistice aprobata cu modificari si completari prin Legea 631/2001 cu modificarile 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) Ordonanței Guvernului nr. 107/1999 privind comercializarea pachetelor de servicii turistice, aprobată cu modificări și completări prin Legea nr. 631/2001, cu modificarile ulterioare.

4. Conform Legii nr. 677/2001, beneficiați de dreptul de acces, de intervenție asupra datelor, dreptul de a nu fi supus unei decizii individuale. Aveți dreptul să vă opuneți prelucrării datelor personale care vă privesc și să solicitați ștergerea datelor*. Pentru exercitarea acestor drepturi, vă puteți adresa cu o cerere scrisă, datată și semnată la SC DC TRANSERV SRL – AGENTIA SOL TURISM. De asemenea, vă este recunoscut dreptul de a vă adresa justiției.

Agentia, SC DC TRANSERV SRL
Denumire AGENTIA SOL TURISM
Reprezentant.....
Ștampila.....

Turist,
Nume.....
Prenume.....