

CONTRACT de comercializare a serviciilor turistice

Părțile contractante:

Societatea Comercială S.C LUXETRAVELDEAL S.R.L. cu sediul social în Calea Plevnei Nr.10, Sector 5, București și adresa de corespondență în Calea Plevnei Nr.10, Sector 5, București, TEL. 0212301360, EMAIL contact@triptailor.ro, având C.I.F RO28213416, înregistrată la Registrul Comerțului sub nr. J40/3298/2011 și titulară a Licenței de turism nr.6047/07.01.2014, reprezentată prin _____, în calitate de agent de turism, denumită în continuare Agenția,

și

Turistul/reprezentantul turistului

Au convenit la încheierea prezentului contract în valoare de.

| Serviciu | Turisti | Locuri | Valoare RON | Valoare EUR |
|---------------|---------|--------|-------------|-------------|
| | | | | |
| TOTAL: | | | | |

I. Obiectul contractului

Obiectul contractului îl constituie vânzarea de către Agenție a pachetului de servicii turistice înscris în bonul de comandă, anexat la prezentul contract, și eliberarea documentelor de plată.

II. Tariful

Tariful contractului este specificat în contract și pe factura în cazul serviciilor externe și în cataloagele agenției și cuprinde costul serviciilor turistice efective, comisionul Agenției și T.V.A. Avansul este de minim 30% din tarif. Plata finală se va face până la cel târziu 15 zile înainte de data începerii sejurului, data după care se vor emite documentele de călătorie.

Plata serviciilor externe aferente contractului se poate efectua în valuta specificată în contract sau în Lei la cursul BNR + 2% în ziua plății.

Pentru plata cu cardul aferente contractului se va aplica un comision bancar de 1,7%.

Nerespectarea de către client a termenelor de plată menționate mai sus da dreptul agenției să considere prezentul contract rezolvat deplin drept, fără punere în întârziere, fără intervenția instanței și fără îndeplinirea unor alte formalități (pact comisoriu de gradul IV) de la data trimiterii unei notificări în acest sens clientului și să solicite despăgubiri pentru daunele suferite.

III. Drepturile și obligațiile Agenției

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

2. Agenția poate să modifice tariful contractului, în sensul majorării sau micșorării, după caz, numai dacă modificarea are loc ca urmare a variațiilor costurilor de transport, inclusiv costul carburantului, ale redevențelor și ale taxelor aferente serviciilor de aterizare, debarcare/îmbarcare în porturi și aeroporturi și ale taxelor de turist ori ale cursurilor de schimb valutare 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 constată că nu le va putea realiza, aceasta este obligată:

- să ofere turistului alternative corespunzătoare în vederea continuării călătoriei turistice fără majorarea tarifului, respectiv serviciile turistice oferite să fie de aceeași calitate și cantitate;
- să restituie turistului sumele ce reprezintă diferența dintre serviciile turistice achitate și cele efectiv prestate în timpul călătoriei turistice;
- 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:

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

- b) când neîndeplinirea obligațiilor se datorează unor cauze de forță majoră, prin acestea intelegandu-se circumstanțe anormale și imprevizibile, independente de voința celui care le invocă, și ale căror consecințe nu au putut fi evitate în ciuda unor eforturi depuse sau unui eveniment pe care nici agenția, nici furnizorul sau prestatorul de servicii cu care agenția colaborează, cu tot efortul depus, nu îl puteau prevedea sau evita (modificări de orar sau de itinerar, întârzieri în traficul mijloacelor de transport, cauze naturale care împiedică desfășurarea transportului și/sau a cazării, greve, demonstrații, etc.). Agenția nu este răspunzătoare pentru prejudiciile cauzate clientului ca urmare a întârzierii curselor, inclusiv charter, pierderilor de bagaje și a altor împrejurări asupra cărora transportatorul poartă singur răspunderea, și nu este obligată să ramburseze contravaloarea serviciilor achiziționate.
- c) când neîndeplinirea obligațiilor se datorează unui tert care nu are legătura cu furnizarea serviciilor prevăzute în contract, iar cauzele care au determinat neîndeplinirea obligațiilor au în caracter imprevizibil și inevitabil.
- d) când organele de control de la punctele de trecere a frontierei române sau străine refuză intrarea/iesirea clientului, în pofida respectării condițiilor de ieșire din România, respectiv intrare în alte state, prevăzute de legislația în vigoare;
- e) când hotelierii solicită plăți suplimentare pentru utilizarea facilităților din camera și hotel și care nu sunt incluse în prețul contractului (ex: minibar/frigidere, seif, prosoape la piscină, etc.). Va rugăm în momentul sosirii la hotel, să solicitați receptionerului să vă informeze cu exactitatea asupra acestora;
- f) când tipul de cameră prezentat în fotografiile din oferta nu este cel primit la momentul cazării. Pentru vizualizarea camerelor va rugăm să accesați pagina web a hotelului. Mobilierul, designul și culoarea asternuturilor pot să difere de la o cameră la alta. Cazarea în camere se face la ora 14.00 în ziua sosirii, iar eliberarea camerelor la ora 12.00 în ziua plecării. Categoria hotelurilor este atribuită de Autoritatea Națională de turism a țării de destinație conform standardelor proprii. Distribuția camerelor la hotel se face în momentul cazării de către receptioner. Orice problemă legată de amplasarea sau aspectul camerei se rezolvă de către client direct la recepție, asistat de reprezentantul local al agenției. Hotelierii acceptă plângeri referitoare la serviciul de cazare numai în timpul în care clientul este la destinație, însoțite de dovezi reale. Va rugăm, în cazul în care sunteți nemulțumiți de calitatea cazării, să raportați hotelului plângerea și să contactați imediat agenția pentru a vă ajuta să rezolvați în timpul sejurului dvs. problema apărută; după parasirea hotelului, agenția nemaiputând să vă acorde suportul necesar, conform condițiilor impuse de hotelier. Eventualele reclamații referitoare la excursiile opționale și care nu sunt incluse în prezentul contract se fac direct operatorului local, agenția nefiind implicată în organizarea sau buna desfășurare a acestora;
- g) când clientul trebuie să achite taxe suplimentare anunțate înainte de începerea programului turistic, în cazul în care acestea vor apărea ca urmare a majorării taxelor de aeroport, a taxelor de combustibil anunțate de compania aeriană transportatoare, Compania Aviatică, fără a cere acordul agenției, are dreptul de a modifica orele de zbor ale cursei. Prin urmare, agenția nu este răspunzătoare pentru decolarea / aterizarea avioanelor la o altă oră decât cea înscrisă în programul excursiei.

5. Agenția are obligația să furnizeze în scris turistului, prin voucherul și biletele de transport înmănat la data achitării integrale 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 (mai puțin avion);
- 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 părinților stabilirea unui contact direct cu copilul sau cu responsabilul de la locul cazării copilului.
OBS: MINORII trebuie să îndeplinească condiții speciale pentru a călători în străinătate. Conform Legii nr 248/20.07.2005, minorii însoțiți de ambii părinți trebuie să îndeplinească aceleași condiții ca și aceștia pentru a călători în străinătate. În cazul în care unul dintre părinți poartă alt nume decât minorul, este necesară prezentarea certificatului de naștere a minorului. Minorii însoțiți doar de unul dintre părinți trebuie să prezinte la frontiera română declarație notarială de acord a părintelui care NU călătorește. În cazul părinților divorțați sau decedați, se prezintă hotărârea judecătorească definitivă prin care minorul este încredințat părintelui împreună cu care călătorește, sau după caz certificatul de deces. Minorii încredințați unor adulți, alții decât părinții sau ocrotitorii legali, trebuie să fie în posesia declarațiilor notariale ale ambilor părinți, iar adultul împuternicit trebuie să prezinte certificat de cazier judiciar.
- d) 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, a unui contract de asigurare pentru bagaje, ori a unei asigurări storno.

6. Agenția are dreptul să cheme în garanție prestatorul pentru plata despăgubirilor solicitate de turist (pe baza unor dovezi reale aduse de la fața locului în termen de 24 de ore de la întorcerea în țară) ca urmare a neexecutării obligațiilor contractuale din vina prestatorului.

IV. Drepturile și obligațiile turistului

- În cazul în care turistul nu poate să participe la călătoria turistică, acesta poate să cesioneze contractul unei terțe persoane (cu excepția rezervărilor « Early Booking ») 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 reziliază contractul cu turistul care cesionează 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 tarifului călătoriei și a eventualelor costuri suplimentare apărute cu ocazia acestei cedări.
- În străinătate cazarea se face cel mai devreme începând cu ora 14,00 a zilei de intrare și se termină cel târziu la ora 12,00 a zilei de ieșire. Această regulă se aplică indiferent de ora de sosire sau plecare la sau din hotel.
- În cazul în care tarifele stabilite în contract sunt majorate cu peste 15% turistul poate rezilia contractul, având dreptul la rambursarea de către Agenție a sumelor plătite.

3.1. 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.

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

- a. să accepte la același tarif 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 tarif;
- c. să i se ramburseze imediat toate sumele achitate în virtutea contractului.

3.3. 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 10 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 furnizorului);
- c. anularea s-a făcut din vina turistului.

4. 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.

5. Dacă turistul solicită schimbarea hotelului, structurii camerelor sau a oricăroră dintre servicii, fara un motiv intemeiat, 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. Clientul poartă întreaga răspundere pentru respectarea prevederilor legale privind regimul vizelor, al documentelor de călătorie, regimul vamal, sanitar, etc. ale țărilor de destinație sau tranzitate.

9. Clientul are obligația de a verifica documentele de călătorie (bilete, asigurări, etc.), precum și alte documente eliberate de Agenție și să retina toate informațiile furnizate de reprezentanții agenției, indiferent de forma prezentării (scris sau verbal).

10. Clientul are obligația să respecte locul, data și ora plecării atât la dus cât și la întors, precum și locurile, datele și orele stabilite pe parcursul programului turistic contractat. Toate cheltuielile și daunele produse ca urmare a nerespectării de către client a prevederilor privind locurile de întâlnire și orele, vor fi suportate de către acesta.

11. Dacă clientul nu beneficiază total sau parțial de serviciile comandate din motive neimputabile agenției, clientul nu poate pretinde acesteia restituirea contravalorii lor.

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. 30% din tariful pachetului de servicii, dacă renunțarea se face cu mai mult de 30 de zile calendaristice înainte de data plecării;
- b. 80% din tariful pachetului de servicii, dacă renunțarea se face în intervalul 16-30 de zile înainte de data plecării;
- c. 100% din tariful pachetului de servicii, dacă renunțarea se face într-un interval mai mic de 16 zile înainte de plecare sau pentru neprezentarea la program.

2. Depășirea termenelor de plată conform fiecărei facturi întocmite, determină turistul de a plăti Agenției penalități de 0,5% din valoarea obligației neîndeplinite, pentru fiecare zi de întârziere, până la data achitării integrale a debitului. Valoarea penalităților poate fi mai mare decât suma datorată.

3. 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.

4. 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 acestora.
5. 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.
6. Penalizările echivalente cu tariful contractului se aplică și în cazul în care turistul nu ajunge la timp la aeroport sau la locul de plecare/destinație, 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.
7. 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.
8. Agenția va acorda despăgubiri în funcție de gradul de nerespectare a obligațiilor din contract.
9. Condiții aplicabile rezervărilor ce beneficiază de reduceri Early booking (inscrieri timpurii):
Inscriere și plata integrală până la data menționată în oferta.
Reducerea de Early booking este inclusă în pachet și procentul precizat este aplicat la cazare.
Nu se accepta modificări de nume și de perioadă, anulari numai cu penalizare - 100%.
10. În cazul în care Clientul solicită efectuarea unor modificări în contract, inclusiv dar fără a se limita la modificarea datei de plecare, a numelui, a localității sau a hotelului, Agenția are dreptul să solicite o despăgubire egală cu suma de anulare-decomandare.

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 3 zile calendaristice de la încheierea călătoriei, Agenția urmând ca, în termen de 15 zile calendaristice, să comunice turistului despăgubirile care i se cuvin.
3. Agenția nu poate fi răspunzătoare de modul de desfășurare a excursiilor optionale. Orice reclamație sau despăgubire referitoare la excursiile optionale se rezolvă la fața locului între turist și agenția organizatoare a excursiei.

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

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

- a. voucherul, biletul de odihnă-tratament, biletul de excursie, bonul de comanda, după caz;
- b. programul turistic, în cazul acțiunilor turistice;
- c. ofertele agenției transmise în format fizic pe hârtie sau în scris pe fax sau e-mail;
- d. anexele cu informații utile (afisate și pe site-ul agenției);
- e. nota privind nr. minim de persoane necesar pentru realizarea programului.

VIII Asigurare

Turistul este asigurat privind rambursarea cheltuielilor de repatriere și/sau a sumelor achitate de către turiști, în cazul insolvenței sau a falimentului agenției de turism la Societatea de Asigurare - OMNIASIG VIENNA INSURANCE GROUP. Facultativ turistul poate încheia polițe de asigurare de sănătate, de bagaje sau storno.

IX. Dispoziții finale

1. Prezentul contract a fost încheiat în două exemplare, câte unul pentru fiecare parte.
 2. Comercializarea serviciilor 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 O. G. nr. 107/99, aprobată cu modificări și completări prin Legea nr. 631/01, cu modificările ulterioare.
 4. Modificarea prezentului contract se poate realiza numai prin acordul de voință al ambelor părți și în baza unui act adițional încheiat în forma scrisă de ambele părți.
-

5. Contractul intra in vigoare de la data semnarii de catre cele doua parti si este valabil pana la data indeplinirii tuturor obligatiilor asumate de catre parti prin prezentul contract.

6. Orice litigii aparute intre partile contractante vor fi solutionate pe cale amiabila. In caz contrar, litigiile vor fi solutionate de catre instantele judecatoresti competente de la sediul Agentiei.

7. Agentia de turism este inregistrata la A.N.S.P.D.C.P. , este operator de date cu caracter personal nr. 19925 si prelucreaza datele personale furnizate de dvs. in vederea executarii contractului incheiat pe perioada de valabilitate a acestuia si inca 2 ani (arhivare) , toate datele solicitate sunt de furnizat catre terti si vor fi dezvaluite partenerilor din strainatate pentru a va putea efectua serviciul solicitat. Potrivit Legii 677/2001, aveti dreptul de acces, de interventie si opozitie care pot fi exercitate printr-o scrisoare adresata agentiei noastre. Datele clientului vor fi furnizate de catre agentie autoritatilor competente si instantelor de judecata la cerere si in cazul in care acest lucru este solicitat de legislatia romana.

Agentia TRIPTAILOR,
prin agent turism

Turist,

Am citi contractul si anexele si am primit un exemplar al acestora
