

CONTRACT
de comercializare a pachetelor de servicii turistice
Nr. _____ din _____

Părțile contractante:

S.C. PRO LIFE TRAVEL&TOURS S.R.L., cu sediul in Bucuresti, Str. Istriei nr. 7, Bl. C6, Sc. 4, Et. Mansarda, Ap. M4, Sector 3 - 031942, titulara a Licentei de Turism 6495/ 31.05.2012, tip Tour-Operatoare, numar de ordine in Registrul Comertului J40/3640/2012, C.U.I 29997974, telefon 0726.46.46.90, cont LEI RO57 BTRL 0430 1202 1393 36XX, cont EURO RO06 BTRL 0430 4202 1393 36XX, deschise la Banca Transilvania, Sucursala Unirii, reprezentata prin BAIAS Maria Cristina, in calitate de Director General, denumită în continuare Agenția,

și

Turistul/reprezentantul persoanei juridice : _____,
domiciliat/domiciliată în _____,
telefon _____, posesor/posesoare al/a BI/CI seria _____ nr.
_____ eliberat/eliberată de _____
la data de _____, CNP _____, în
calitate de Turist
au convenit la încheierea prezentului contract.

I. Obiectul contractului îl constituie vânzarea de către Agenție a pachetului de servicii turistice înscris în Anexa 1 la prezentul contract sau in programul turistic atasat prezentului contract și eliberarea documentelor de plată.

II. Prețul

1. Prețul total al contractului este _____ și cuprinde costul serviciilor turistice efective, comisionul Agenției și T.V.A. Platile exprimate in EUR sau USD se pot face si in RON la cursul BNR din ziua efectuării contractului + 2% comision de risc valutar.
2. Avansul este de _____ si se achita la data semnării prezentului contract, iar plata finală se va face până la data de _____. Depășirea termenului de plata determina aplicarea unei penalitati de 0,3% pentru fiecare zi de intarziere, aplicat la suma neachitata.

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 calendaristice înainte de data plecării.
2. Agenția poate să modifice prețul contractului, în sensul majorării sau micșorării, după caz, numai dacă modificarea are loc ca urmare a variațiilor costurilor de transport, ale redevențelor și ale taxelor aferente serviciilor de aterizare, debarcare/îmbarcare în porturi și aeroporturi și ale taxelor de turist.
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:
 - 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, nici prestatorii de servicii nu le puteau prevedea sau evita (modificări de orar sau de 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 acesteia, un număr de apel de urgență care să îi permită contractarea 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.

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 înaintea datei 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 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 țara de destinație, respectiv orele la care se termina cazarea.

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 turistul reziliază contractul sau Agenția anulează călătoria turistică înaintea datei 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, în cazul în care nu există penalități (cu excepția cazurilor de forță majoră în care Agenția este exonerată de răspundere și nu are obligația rambursării c/valorii excursiilor).

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 suprazervările, 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 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 în cazul în care aceste taxe nu sunt incluse în pachetul de servicii achiziționat (sunt taxe locale).

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 tratament), în vederea acordării serviciilor turistice.

8. Dacă pentru efectuarea călătoriei este necesară îndeplinirea de către turist a unor formalități suplimentare, acesta va îndeplini toate cerințele legale. Pentru o informare optimă, Agenția recomandă și consultarea site-ului www.politiadefrontiera.ro.

9. În cazul în care o singură persoană angajează servicii pentru un număr mai mare de turiști, condițiile prezentului contract se extind în mod automat asupra întregului grup pentru care s-au achitat serviciile.

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) 25 euro/persoană, reprezentând taxa de consultanță turistică, dacă renunțarea se face cu mai mult de 31 de zile calendaristice înainte de data plecării. Această taxă nu se adaugă la prețul final al contractului, ci intră în vigoare numai în cazul anulării din vina turistului și este valabilă oricare ar fi condițiile speciale stipulate în anexa ;

b) 30 % din prețul pachetului de servicii, dacă renunțarea se face cu 30 - 25 de zile calendaristice înainte de data plecării;

c) 60 % din prețul pachetului de servicii, dacă renunțarea se face cu 24 - 15 de zile calendaristice înainte de data plecării;

d) 100 % din prețul pachetului de servicii, dacă renunțarea se face într-un intervalul de 14 - 0 zile înainte de plecare sau pentru neprezentarea la program.

e) în cazul în care pachetele turistice sunt organizate de un Tour-Operator partener al Agenției, iar acesta aplică penalizări în alt cuantum, aceste pachete se vor supune regulilor respectivului Partener și vor fi aplicate conform contractului direct dintre Agenție și Tour-Operatorul organizator.

2. 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.

3. 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, Agenția fiind exonerată de orice răspundere.

4. 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 granița de către poliția de frontieră.

5. 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.

6. 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 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 5 zile calendaristice de la încheierea călătoriei, Agenția urmând ca, în termen de 30 zile calendaristice, să comunice turistului, în scris, răspunsul și despăgubirile care i se cuvin.

VII. Asigurări – Turistul este asigurat pentru rambursarea cheltuielilor de repatriere și/sau a sumelor achitate de turist în cazul insolvenței sau falimentului agenției de turism prin Polița de Asigurare Seria I nr. 26393/ 11.05.2015 emisă de Societatea de Asigurare **OMNIASIG VIENNA INSURANCE GROUP S.A.** din București, Str. Aleea Alexandru nr. 51, Sector 1, telefon 021.405.74.20, fax 021.311.44.90, www.omniasig.ro.

Facultativ, Turistul are posibilitatea încheierii unui contract de asigurare în valoare de 2% din valoarea totală a pachetului de servicii turistice, 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 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. Presentul 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.

Agencia,

S.C. PRO LIFE TRAVEL&TOURS S.R.L.

Director General,
Cristina Baias

Turist,

Nume _____

Semnatura_____