

Contract de Comercializare a Pachetelor de Servicii Turistice

Nr din

Părțile contractante:

S.C. Paradis Travel SRL-agentie touroperatoare, cu sediul în Oradea, str. Bul. Dacia nr.51, înregistrata la O.R.C. Oradea cu nr. **J05/1362/1991**, CUI : **RO69761**., titulară a Licenței de turism nr. **3936**, reprezentată prin Rodica Rimer, în calitate de director, denumita în continuare **Agenția Revanzatoare**, pentru:

Agentia de Turism Touroperatoare Paradis Travel cu sediul in Oradea,
și Turistul/reprezentantul turistului,

DI/Dna:..... , domiciliata în, str..... nr..... ap , telefon, posesoare al CI/P seria nr..... , in calitate de contractant al pachetului de servicii turistice,denumit in continuare **Turist** ,au convenit la încheierea prezentului contract,in conformitate cu prevederile O.G. nr.107/1999 privind activitatea de comercializare a pachetelor de servicii turistice,aprobata cu modificari si completari prin Legea nr. 631/2001.

I. Dispozitii generale

1) Agentia comercializeaza pachete de servicii turistice in urmatoarele variante:

a) servicii turistice la cerere, care se refera la programele organizate in mod special, ca urmare a solicitarilor turistilor, denumite in continuare servicii la cerere;

b) servicii turistice preorganizate de agentia de turism si puse la dispozitia clientului prin materiale de prezentare de tipul: cataloage, brosure, pliante si oferte letrice, denumite in continuare servicii din oferta standard;

c) servicii turistice interne, comercializate pe baza de vouchere de servicii turistice interne sau bilete de odihna/tratament, denumite in continuare bilete de odihna/tratament. Aceste servicii reprezinta un caz particular al serviciilor turistice din oferta standard.

Prezentul contract detine prevederi comune celor trei variante de servicii turistice.

2) Bonul de comanda, confirmarea de servicii, biletul de odihna/tratament precum si oferta standard a agentiei de turism expusa in materialele de prezentare fac parte integranta din prezentul contract.

II. Aparitia raporturilor contractuale

1) Prezentul contract se considera incheiat in momentul semnarii lui de catre Agentie si de catre Turist.

III. Obiectul contractului

1). Obiectul contractului îl constituie vânzarea de către Agenție a pachetului de servicii turistice înscris în voucher, bilet de odihnă - tratament, bilet de excursie, anexat la prezentul contract, și eliberarea doc de plată.

Servicii solicitate si confirmate:

2) Caracteristicile serviciilor turistice la care se obliga Agentia se afla descriese in materialele de prezentare(cataloage, brosure, pliante, oferte letrice), in cazul ofertei standard si a biletelor de odihna/tratament, sau in confirmarea de servicii, in cazul serviciilor la cerere.

3) Orice alte servicii turistice neanscrise in materialele de prezentare sau in confirmarea de servicii nu fac obiectul prezentului contract si nu atrag raspunderea Agentiei.

IV. Conditii speciale-early booking, rezervari timpurii, last minute si bilete avion.

1) In cazul renuntarii la pachetele de servicii turistice care includ bilete de avion(daca renuntarea se face dupa ce biletele de avion au fost emise, indiferent de numarul de zile ramase pana la momentul plecarii), restituirile contravalorii biletelor de avion si a taxelor de aeroport se face in functie de conditiile de renuntare/penalizare ale companiei aeriene.

2) In cazul in care turistul renunta din vina sa la pachetul de servicii turistice la care a beneficiat de reducerea de early booking(rezervare din timp) sau last minute, atunci se aplica conditii speciale de renuntare, si anume penalizare 100% in caz de anulare, indiferent de momentul anularii rezervarii.

Pentru anumite oferte termenele de plata si de renuntare/penalizare pot fi diferite-in caz in care acestea vor fi mentionate pe oferta. Prin semnarea contractului, turistul recunoaste ca a fost informat si accepta termenele de renuntare/penalizare speciale aferente pachetului de servicii turistice achizitionat.

3) Neconfirmarea cerintelor speciale(fara plata suplimentara) si cu titlu informativ nu poate fi considerat motiv pentru anularea rezervarilor din partea Turistului.

4) Nu se accepta modificari la rezervarile cu early booking (modificari de nume,structura camera, perioada,pachet,etc).

5) Reguli bilete de avion(low cost si curse linie)

a) Anulare/modificare nepermise(pretul este nerambursabil dupa emiterea biletului)

b) toate conditiile,regulile si restrictiile aplicabile unui bilet de avion sunt cele dictate de compania aeriana,independent de vointa agentiei.

c) In caz de forta majora compania de zbor isi asigura dreptul de a modifica sau anula fara preaviz un zbor sau un loc confirmat in prealabil. Compania aeriana raspunde de bagajele turistilor pe toata durata zborului si a eventualelor escale,tot ea fiind raspunzatoare pentru pierderea sau distrugerea lor.

d) Prin acceptarea ofertei ,ati luat la cunostinta si acceptat:”Condițiile generale de comercializare a biletelor de avion” si “Condițiile generale de transport aerian”.

V. Prețul

1) Prețul contractului este de (in cazul platilor in ron,se calculeaza cursul BNR din ziua platii + 3,5%) și cuprinde costul serviciilor turistice efective, comisionul Agenției și T.V.A.

VI. Modalitati de plata

1) Avansul se achita la inscriere si reprezinta minim 30% din pretul contractului.

Achitat integral

2) Plata finala a pachetului de servicii se face cu minim 20 zile inainte de data inceperii programului / pachetului de servicii turistice.

VII. 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) 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 ori ale cursurilor de schimb valutar aferente pachetului de servicii turistice contractat.

3) În cazul în care 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.

4) Agenția este răspunzătoare pentru buna executare a obligațiilor asumate prin contract,inclusiv in situatia in care aceste obligatii trebuiau indeplinite de catre o alta agentie de turism sau de catre alti prestatori de servicii,cu exceptia urmatoarelor 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.

In situatia in care neexecutarea obligatiilor contractuale se datoreaza agentiei de turism organizatoare, Agentia are dreptul sa cheme in garantie agentia de turism organizatoare pentru plata despagubirilor datorate turistului. Agentia revanzatoare,adica Paradis Travel,nu raspunde pentru neconcordantele dintre oferta data de catre touroperator si conditiile ofertei hotelului.

5) Agenția are obligația să furnizeze în scris turistului, în termen de 1 zi 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.

d) Agenția organizatoare este direct răspunzătoare pentru orice modificare privind orele de zbor și orice schimbare privind pachetul turistic achiziționat de la Agenția de Turism revanzatoare, adică Paradis Travel.

VIII. Drepturile și obligațiile turistului

1) În cazul în care turistul nu poate să participe la călătoria turistică, acesta poate să ceseze contractul unei terțe persoane care îndeplinește toate condițiile aplicabile pachetului de servicii turistice contractat, cu obligația de a anunța în scris Agenția. Turistul care cedează pachetul sau de servicii, precum și cesionarul sunt responsabili în mod solidar la prețul călătoriei și a eventualelor costuri suplimentare aparute 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 termină 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 termină 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 3 zile calendaristice de la primirea înștiințării prevăzute la cap. IV 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 înaintea datei de plecare, turistul are dreptul:

a) să accepte la același preț un alt pachet de servicii turistice de calitate echivalentă sau superioară;

b) să accepte un pachet de servicii turistice de calitate inferioară, cu rambursarea diferenței de preț;

c) să i se ramburseze 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 5 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);

c) anularea s-a făcut din vina turistului.-caz în care se aplică prevederile IX din prezentul contract;

5) Turistul are dreptul să rezilieze în orice moment contractul, iar în cazul în care rezilierea îi este imputabilă, este obligat să despăgubească Agenția pentru prejudiciul creat acesteia, conform prevederilor cap. IX din prezentul contract;

Dacă turistul, după confirmarea serviciilor, solicită schimbarea datei de plecare, a 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.

Dacă după confirmarea serviciilor se solicită modificarea/complectarea numelui/prenumelui turistului sau schimbarea structurii camerelor se percepe o taxă de 20 euro/modificare.

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, să pastreze integritatea bunurilor din unitățile de cazare, alimentație publică, mijloace de transport, în caz contrar urmând să suporte contravaloarea pagubelor produse.

IX. 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 prețul pachetului de servicii, dacă renunțarea se face cu mai mult de 45 de zile calendaristice înainte de data plecării;

b) 50% din prețul pachetului de servicii, dacă renunțarea se face în intervalul 16-45 de zile înainte de data plecării;

c) 100 % din prețul pachetului de servicii, dacă renunțarea se face într-un interval mai mic de 15 zile înainte de plecare.

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

X. Reclamații

1) În cazul în care turistul este nemulțumit de serviciile turistice primite, acesta are obligația de a întocmi la fața locului, o sesizare în scris, cu dovezi (poze) 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 maxim 3 zile calendaristice de la încheierea călătoriei, Agenția urmând ca, în termen de 30 zile calendaristice, să comunice turistului răspunsul la reclamație, în condițiile prezentului contract.

XI. Asigurări - Turistul este asigurat pentru rambursarea cheltuielilor de repatriere și/sau a sumelor achitate de el în cazul insolvenței sau falimentului Agenției la Societatea de Asigurare Omniasig Vienna Insurance Group din localitatea Oradea, str. V. Alecsandri nr. 6, tel/fax: 0259-440.323. Polita nr 25121, valabila până la 28.08.2014.

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.

XII. 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.

XIII. Dispoziții finale

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

Agencia,
Denumirea .Paradis Travel.
Reprezentantul .Rodica Rimer.
Stampila

Turist,
Numele:
Prenumele: