

CONTRACT-CADRU
de comercializare a pachetelor de servicii turistice
Nr. 657 din 31-10-2013

Părțile contractante,

Societatea Comercială **SC JUST TRAVEL SRL** cu sediul în București, Bd Decebal, nr.14, Bl.S6, Sc.1, Ap.21, Sct322, cod postal 022435, tel: 021-2600304/05, fax 021-2226698, email: office@just-travel.ro, www.just-travel.ro, Cod de Inregistrare Fiscala 772774311411, înregistrată la Registrul Comerțului sub numărul J40/303/29.02.200211, titulară a Licenței de turism nr. lic 200100111, denumită în continuare **Agentia**

și

Turistul/ Reprezentantul persoanei juridice:

Nume BUDESCU, Prenume LUIZA, Adresa completa Str. Calinului, nr. 216, sector 3, Telefon , Email , C.I(serie/numar) , CNP 258848889995

Denumirea persoanei juridice , cu sediul în , înregistrată la ORC sub nr , CUI , telefon

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

II. Servicii contractate: Hotel, rent a car, coffee break / număr de persoane: 1

Există situații în care criteriile de clasificare ale unor țări, de cele mai multe ori nu coincid cu criteriile de clasificare valabile în România.

Statusul rezervării / comenzii în momentul încheierii contractului (confirmată, neconfirmată - în curs de confirmare): Confirmată
În cazul neconfirmării serviciilor (cazare, transport, etc), agenția va oferi turistului o variantă alternativă, sau va returna integral avansul.

III. Prețul

Prețul cazării este de 360 EUR și cuprinde costul serviciilor turistice efective, comisionul Agenției și T.V.A-ul.

Dacă factura emisă de Agenție este exprimată în valută (EUR, USD), aceasta se va achita în aceeași monedă. În cazul în care, la cererea turistului, factura emisă de către Agenție va fi exprimată în lei, aceasta se va întocmi la cursul BNR din ziua emiterii facturii, la care se adaugă un comision de risc valutar de 2 %.

Avansul este de 100 EUR iar plata finală se va face până la data de 01.11.2013

Depășirea termenului de plată determină aplicarea unei penalități de 0,5% pentru fiecare zi de întârziere, procent aplicat la suma neachitată.

IV. Drepturile și obligațiile Agenției

1. În cazul în care Agenția este nevoită să modifice una din prevederile esențiale ale contractului, are obligația să informeze turistul cu cel puțin 15 zile calendaristice înainte de plecării. Apariția cu mai puțin de 15 zile înainte de plecare a unor situații neprevăzute de Agenție și nedeterminate de aceasta, cum ar fi: schimbarea hotelului fără a avea însă o categorie inferioară, schimbarea companiei aeriene sau a orarului de zbor, neîndeplinirea grupului minim în cazul grupurilor, neobținerea vizelor pentru toți participanții la excursie, modificarea taxelor de aeroport, apariția unor situații de forță majoră, determină obligația Agenției de a informa turistul imediat ce ia la cunoștință de modificarea intervenită. Astfel de situații nu sunt considerate a modifica prevederile esențiale ale contractului și nu constituie motiv de retragere.

2. Agenția poate modifica prețul contractului, funcție de variația costurilor de transport, redevențelor, taxelor de aeroport, taxelor de turist, cursurilor de schimb valutar aferente pachetului de servicii turistice contractat.

3. În situația de suprar rezervare (overbooking) a unui hotel, determinată de activitatea hotelierilor, înainte sau după începerea călătoriei, Agenția va oferi varianta de hotel în aceeași zonă sau într-o zonă apropiată, la aceeași categorie sau de o categorie superioară fără să modifice prețul; în cazul în care situația de suprar rezervare (overbooking) este anunțată turistului, sau reprezentantului acestuia, cu minim 3 zile înainte de data plecării, clientul poate accepta varianta propusă sau poate anula călătoria fără penalizări, fără însă a avea dreptul de a solicita despăgubiri suplimentare.

4. 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, respectiv serviciile 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 (cu excepția excursiilor optionale care nu sunt cumparate de la Agenție ci de la agenții locale).

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

a) când neîndeplinirea sau îndeplinirea defectuoasă a obligațiilor 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, cauze naturale care împiedică desfășurarea transportului și/sau a cazării, greve, demonstrații etc). Agenția nu este răspunzătoare pentru prejudiciile

cauzate turistului , urmare a intarzierii curselor (inclusiv charter), pierderilor de bagaje, si a altor imprejurari asupra carora transportatorul aerian poarta singura raspundere, si nu este obligata sa ramburseze c/valoarea serviciilor achizitionate.

6. Agenția informează în scris turistul, în „Programul turistic” care face parte integrantă din prezentul contract, asupra tuturor obligatiilor acesteia.

7. Excursiile optionale se efectueaza la fata locului cu agentii locale, care poarta intreaga responsabilitate pentru organizarea si desfasurarea acestor excursii.

Preturile la excursiile optionale pot fi mai mari decat cele cumparate de la receptia hotelurilor aceasta datorandu-se faptului ca persoanele participante vor avea la dispozitie un mijloc de transport care ii va duce si ii va aduce la hotelul respectiv ,ghidul excursiei si dupa caz ghid local .

Pretul excursiilor este calculat pentru un grup minim de aproximativ 25 pax . La un numar mai mic de participanti creste proportional .

V. Drepturile și obligațiile turistului

1. In cazul în care turistul nu poate să participe la călătoria turistică, acesta poate să cesioneze contractul(daca este posibil), 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. In acest caz Agenția reziliază contractul cu turistul care cesionează și încheie un alt contract cu noul turist. Turistul care cedează pachetul său de servicii, precum și cesionarul sunt responsabili în mod solidar la plata prețului călătoriei și a costurilor suplimentare posibile (taxa viza , bilet avion,etc) apărute cu ocazia acestei cedări.

2. In cazul sejururilor de odihnă și/ sau de tratament, turistul are obligatia să respecte programul de acordare a serviciilor(de ex in Romania check-in-ul se face la ora 18:00 iar check-out-ul la ora 12:00). In functie de destinatie check-in-ul si check-out-ul se pot modifica .

2.1. Cu exceptia cazului in care se contracteaza pachete turistice care includ transportul (cand transferul se va efectua de la aeroport la hotel si retur), transferul se va efectua la cerere de la/ la aeroport sau gara centrala, daca sistemul de rezervari permite. In aceasta situatie, orice anulare va atrage conditiile aplicabile ale furnizorului (IATA, DerTour, Amadeus, Schmetterling,alte sisteme,Costa Crociere, Royal Caribbean etc).

3. In 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. Turistul este obligat să comunice Agenției, în termen de 5 zile calendaristice de la primirea înștiințării prevăzute la cap.IV pct.2, hotărârea sa de a opta pentru:

- a)** rezilierea contractului fără plata penalităților, sau
- b)** acceptarea noilor condiții ale contractului.

4.1 In cazul în care turistul reziliază contractul la termen, fara penalizari 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;
- b)** să accepte un pachet de servicii turistice de calitate inferioară propus de Agenție, cu rambursarea diferenței de preț;
- c)** să i se ramburseze toate sumele achitate în virtutea contractului, în cazul în care nu exista penalitati (cu exceptia situatiilor de forta majora, in care Agentia este exonerata de raspundere si nu are obligatia rambursarii c/valorii excursiilor).

4.2. In toate cazurile menționate turistul poate să solicite Agenției și o despăgubire pentru neîndeplinirea prevederilor contractului inițial, cu excepția cazurilor în care:

- a)** anularea s-a făcut din cauza nerealizării numărului minim de persoane menționat în contract, iar Agenția a informat turistul cu cel puțin 15 zile calendaristice premergătoare datei plecării.
- b)** anularea s-a dispus ca urmare a unui caz de forță majoră,definita legal de Camera de Comert din Romania (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 suprezervările),
- c)** anularea s-a făcut din vina turistului.

4.3 In cazul in care turistul alege sa se mute la un alt hotel decat cel pentru care a facut rezervarea si plata serviciilor, responsabilitatea financiara a renuntarii ii apartine. Agentia va rezolva cerintele turistului in limita posibilitatilor, turistul urmand a suporta eventualele diferente de pret, dupa caz.

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, inclusiv în cazul aparitiei situatiilor de imbolnavire a turistului, evenimente familiale ale acestuia sau alte astfel de situatii care nu sunt asimilate fortei majore. 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 de tratament), în vederea acordării serviciilor turistice. Clasificarea unitatilor de cazare si a mijloacelor de transport sunt cele oficiale pentru fiecare tara in parte, turistul ia act si este de acord cu aceasta. Responsabilitatea clasificarilor apartine in exclusivitate autoritatilor de resort ale tarilor respective.

8. Daca pentru efectuarea calatoriei este necesara indeplinirea de catre turist a unor formalitati suplimentare (de ex. calatoria impreuna cu minori, situatia in care numele turistului este schimbat ca urmare a casatoriei/desfacerii ei etc), acesta va indeplini toate cerintele legale. Pentru o informare optima, agentia recomanda si consultarea site-ului www.politiadefrontiera.ro.

9. In cazul in care o singura persoana angajeaza servicii pentru un numar mai mare de turisti, conditiile contractului se extind in mod automat asupra intregului grup pentru care s-au achitat serviciile.

VI. Renunțări, penalizări, despăgubiri

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

- a) 35% din prețul pachetului de servicii, dacă renunțarea se face în intervalul de test zile calendaristice înainte de data plecării;
 - b) 55% din prețul pachetului de servicii, dacă renunțarea se face în intervalul de test zile calendaristice înainte de data plecării;
 - c) 85% din prețul pachetului de servicii, dacă renunțarea se face în intervalul test zile înainte de data plecării;
 - d) 100% din prețul pachetului de servicii, dacă renunțarea se face într-un interval mai mic sau egal cu 3 zile înainte de plecare sau pentru neaprezentarea la program.
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 comisionul agentiei.
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, exonerand agentia.
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 personale în regulă sau dacă nu i se permite iesirea din țară de către poliția de frontieră.
5. Pentru a renunța la pachetul de servicii turistice trebuie formulată în scris o cerere și depusă având număr de înregistrare la Agenția la care s-au achitat serviciile.
6. Agenția va acorda despăgubiri în funcție de gradul dovedit de nerespectare a obligațiilor din contract.

VII. Reclamații

1. În cazul în care turistul este nemulțumit de serviciile turistice prestate de Agentie, acesta va comunica de îndată prestatorului de servicii turistice de la fața locului toate deficiențele constatate, solicitând remedierea acestora. În cazul în care acestea nu sunt remediate, turistul 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, înregistrată, în termen de maximum 5 zile calendaristice de la încheierea călătoriei. Agenția urmează ca, în termen de 30 zile calendaristice, să comunice turistului, în scris, răspunsul.

VIII. Asigurări – Turistul este asigurat pentru rambursarea cheltuielilor de repatriere și/ sau a sumelor achitate de el în cazul insolvenței sau falimentului Agenției, la **SC OMNIASIG VIENNA INSURANCE GROUP SA, în baza politelor cu seria 1/ 27439/22.03.2013, adresa: Bdul Lascar Catargiu nr 36, Sector 1, București, tel 004 021 318 2703/04/05/06, fax 004 021 318 2707/08.** Agenția recomandă și încheierea unei polițe storno pentru a acoperi eventualele penalități de anulare din motive de forță majoră.

IX. Documentele ce constituie anexă la contract sunt următoarele:

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

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 în conformitate cu prevederile prezentului contract și cu respectarea prevederilor Ordonanței Guvernului nr. 107 /1999 republicată 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. 12 alin. (2) din Ordonanța Guvernului nr. 107 /1999, aprobată cu modificări și completări prin Legea nr. 631/2001.
4. "Conform dispozițiilor Legii nr. 677/2001 pentru protecția persoanelor cu privire la prelucrarea datelor cu caracter personal și libera circulație a acestor date, SC JUST TRAVEL SRL este operator de date cu caracter personal înscris sub nr. 2458889 și prelucrează datele cu caracter personal furnizate de dvs. prin acest document, având ca scop colectarea datelor pentru emiterea biletelor de avion, furnizarea de servicii turistice și a serviciilor de cazare. Prin furnizarea datelor dumneavoastră personale, înțelegeți și sunteți de acord cu transferarea acestora către companiile afiliate sau colaboratoare, partenerii noștri contractuali din țară și/sau străinătate. Administrăm datele dumneavoastră personale pe durata necesară pentru furnizarea serviciilor de mai sus sau pentru o durată de 5 ani de la data încheierii contractului. Dacă, pe viitor, compania va fi achiziționată de o terță parte, este posibil ca datele să fie transmise pentru continuarea fără probleme a activității de afaceri. Furnizăm datele dumneavoastră autorităților competente și forurilor de judecată la cerere și în cazul în care acest lucru este solicitat de legislația relevantă."

Agentia,
SC JUST TRAVEL SRL

Turist,
BUDESCU LUIZA