

CONTRACT-CADRU
de comercializare a pachetelor de servicii turistice
Nr. 658 din 29-10-2013

Părțile contractante

Societatea Comercială Accent Travel & Events cu sediul în București, b-dul Ferdinand I. Nr. 74A, sector 2, cod unic de înregistrare RO12097170, titulară a Licenței de turism nr. 1664 pentru Agenția de turism Accent Travel & Events, cu sediul în București, B-dul Ferdinand 74A, reprezentată prin Lucian Boronea, în calitate de Director General și Loredana Stanciu, în calitate de Director Executiv, denumită în continuare Agenția, și turistul/reprezentantul turistului,
Domnul/Doamna BUDESCU LUIZA domiciliat/domiciliată în Str. Calinului, nr. 216, sector 3, telefon , posesor/posesoare al/a buletinului/cartii de identitate seria nr. , eliberat/eliberată de la data de , au convenit la încheierea prezentului contract.

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

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

Statusul rezervării / comenzii în momentul încheierii contractului (confirmată, neconfirmată - în curs de confirmare): OK

III. Prețul

- Prețul contractului 360 EUR și cuprinde costul serviciilor turistice efective, comisionul Agenției și T.V.A.
- 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 30.10.2013. Depășirea termenului de plată determină aplicarea unei penalități de 0,3% pentru fiecare zi de întârziere, procent aplicat la suma neachitată. În cazul în care turistul nu achită diferența de preț, până la data scadenței serviciilor comandate, Agenția este îndreptățită să anuleze rezervările și să rețină suma achitată în avans cu titlu de daune interese.

IV. Drepturile și obligațiile Agenției

- 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. 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, 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.
- 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.
- În situația de suparezervare (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 suparezervare (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.
- 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, 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 (cu excepția excursiilor optionale care nu sunt cumparate de la Agenție, ci de la agenții locale);
- 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;
 - 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 întârzierii curselor (inclusiv charter), pierderilor de bagaje, și a altor împrejurări asupra cărora transportatorul aerian poartă singura răspundere, și nu este obligată să ramburseze c/valoarea serviciilor achiziționate.
- Excursiile optionale se efectuează la fața locului cu agenții locale, care poartă întreaga responsabilitate pentru organizarea și desfășurarea acestor excursii. Prețurile la excursiile optionale pot fi mai mari decât cele cumparate de la recepția hotelurilor aceasta datorându-se faptului că persoanele participante vor avea la dispoziție un mijloc de transport care îi va duce și îi va aduce la hotelul respectiv, ghidul excursiei și după caz ghid local. Prețul excursiilor este calculat pentru un grup minim de aproximativ 25 pax. La un număr mai mic de participanți crește proporțional.
- Agenția are obligația să furnizeze în scris turistului, în termen de 3 zile înainte de data plecării, următoarele informații:
 - legate de transport- orar, 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, diferențe de fus orar;
 - 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 contractarea organizatorului și/sau a detailistului;
 - 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.

V. Drepturile și obligațiile turistului

- În cazul în care turistul nu poate să participe la călătoria turistică, acesta poate să cesioneze contractul (dacă 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 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 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 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. Turistul este obligat să comunice Agenției, în termen de 5 zile calendaristice de la primirea înștiințării prevăzute la cap. IV pct. 3, hotărârea sa de a opta pentru:

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

4.1. 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 exista penalități (cu excepția situațiilor de forță majoră, în care Agenția este exonerată de răspundere și nu are obligația rambursării c/valorii excursiilor).

4.2. În toate cazurile menționate turistul are dreptul să solicite Agenției și o despăgubire, care nu poate depăși de două ori prețul pachetului de servicii turistice înscris în contract 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 supraz rezervările, caz în care responsabilitatea revine companiei aeriene);
- c) anularea s-a făcut din vina turistului.

4.3. În cazul în care turistul alege să se mute la un alt hotel decât cel pentru care a făcut rezervarea și plata serviciilor, responsabilitatea financiară a renunțării îi aparține. Agenția va rezolva cerințele turistului în limita posibilităților, turistul urmând a suporta eventualele diferențe de preț, după 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 apariției situațiilor de îmbolnavire a turistului, evenimente familiale ale acestuia sau alte astfel de situații care nu sunt asimilate forței 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.

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 unităților de cazare și a mijloacelor de transport sunt cele oficiale pentru fiecare țară în parte, turistul ia act și este de acord cu aceasta. Responsabilitatea clasificărilor aparține în exclusivitate autorităților de resort ale țărilor respective.

8. . Dacă pentru efectuarea călătoriei este necesară îndeplinirea de către turist a unor formalități suplimentare (de ex. călătoria împreună cu minori, situația în care numele turistului este schimbat ca urmare a căsătoriei/desfacerii ei etc), acesta va îndeplini toate cerințele legale. Pentru o informare optimă, agenția recomandă să consulte site-ul www.politiadefrontiera.ro.

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

VI. 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) 5% din prețul pachetului de servicii, dacă renunțarea se face cu mai mult de 30 de zile calendaristice înainte de data plecării;
- b) 10% din prețul pachetului de servicii, dacă renunțarea se face în intervalul 16-30 de zile înainte de data plecării;
- c) 15% 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. 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.

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.

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 graniță 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.

VII. Reclamații

1. În cazul în care turistul este nemulțumit de serviciile turistice prestate de Agenție, 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, în termen de maximum 5 zile calendaristice de la încheierea călătoriei, Agenția urmând ca, în termen de 30 zile calendaristice, să comunice turistului despăgubirile care i se cuvin.

VIII. 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 București, str. Grigore Mora nr. 23, sector 1, telefon 021 405.74.20, prin polita de asigurare seria I numărul 29092 / valabilă până la 09 august 2014.

Facultativ, turistul are posibilitatea încheierii unui contract de asigurare, care să acopere taxele de transfer, sau a unui contract de asigurare care să acopere taxele de repatriere în caz de accidente, de boală sau deces, ori a unui contract de asigurare pentru bagaje sau pentru situațiile în care fără voia sa este obligat să renunțe la serviciile turistice ce fac obiectul prezentului contract.

IX. 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.

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 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, cu modificările ulterioare.
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 TEST SRL este operator de date cu caracter personal înscris sub nr. 20 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."

Agencia,
Denumirea **ACCENT TRAVEL & EVENTS**
Reprezentantul Dina Andreea
Ștampila

Turist,
Numele BUDESCU
Prenumele LUIZA