

CONTRACT DE COMERCIALIZARE A PACHETELOR DE SERVICII TURISTICE



Nr. 5888 din 29-11-2013

Părțile contractante

PFA DCsPLUS KOLL ȘTI, cu sediul în Bd. Decebal nr. 1411, cod unic de înregistrare 772774311411, titulară a Licenței de turism nr. lic 200100111, pentru Agenția de turism PFA DCsPLUS KOLL ȘTI, cu sediul în Bd. Decebal nr. 1411, reprezentată prin Dumitru Milcu, în calitate de Director General, denumită în continuare Agenția,

și Turistul/Reprezentantul turistului,

Domnul/Doamna ILEANA POPESCU / Mrs. domiciliat/domiciliata în Victoriei Street, no. 25, sector 1, telefon 4556/8/88888 ,RT 761176 Sectia 5 20.11.2010 avand CNP 28565987110, au convenit la încheierea prezentului contract.

I. Obiectul contractului îl constituie vanzarea de catre Agenție a pachetului de servicii înscris în voucher, hotel si ticketing, anexat la prezentul contract și eliberarea documentelor de plată.

II. Prețul

1. Prețul contractului este 2.736 RON și cuprinde costul serviciilor turistice efective, comisionul Agenției și T.V.A.

2. Pretul contractului este specificat in bonul de comanda si pe factura. La facturarea in lei tariful in valuta se inmulteste cu cotația BNR din ziua platii + 2% (coeficientul de risc valutar).

3. Avansul este de 500 RON, iar restul de plata se va face pana la data de 12.12.2013.

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** 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, 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 2 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 (**exceptand avionul**);

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 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. Cesionarea nu se aplica în cazul **ofertelor speciale, rezervarilor timpurii, biletelor de avion, rezervarilor de servicii de cazare online**.

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 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.

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 suprarezervările, 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.

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.

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) taxa de rezervare și contravaloarea tuturor cheltuielilor de rezervare (emitere bilet, plata servicii la sol, taxa de viza, asigurare medicală, etc), dacă renunțarea se face cu mai mult de 30 de zile calendaristice înainte de data plecării;

b) 50% din prețul pachetului de servicii, dacă renunțarea se face în intervalul 19-15 de zile înainte de data plecării;

c) 80% din prețul pachetului de servicii, dacă renunțarea se face în intervalul 14-08 de zile înainte de plecării;

d) 100% din prețul pachetului de servicii, dacă renunțarea se face în intervalul mai mic de 7 zile înainte de plecare sau pentru neprezentarea la program.

ATENȚIE! Ofertele speciale, rezervările timpurii, biletele de avion, rezervările de servicii de cazare online se supun unor condiții special diferite de cele prezentate mai sus, condiții prezentate în broșura/aplicație sau la data rezervării. Ca reguli generale:

1. Pentru BILETELE DE AVION:

*COMPANIA AERIANA POATE MODIFICA TARIFUL SI TAXELE DE AEROPORT

*PASAGERUL ARE OBLIGATIA DE A VERIFICA DACA ARE TOATE DOCUMENTELE NECESARE CALATORIEI: BILET,PASAPORT,VIZA, ETC.

*CONDITII IMPORTANTE DUPA EMITEREA BILETELOR DE AVION:

*SCHIMBAREA NUMELUI NU ESTE PERMISA!!!

*ANULAREA BILETULUI NU ESTE PERMISA!!!

*MODIFICAREA DATELOR DE CALATORIE ESTE POSIBILA NUMAI CONFORM NOTEI TARIFARE SI CONTRA UNEI PENALIZARI SI A ACHITARII DIFERENTEI DE CLASA (DACA ESTE CAZUL)

2. Pentru OFERTE SPECIALE SI REZERVARI TIMPURI:

*Rezervari si plata integrala conform termenelor inscrite in programul fiecarei destinatii.

*Reducerea se aplica la tariful de baza, fara taxe de aeroport si alte suplimente.

* Aceste rezervari se pot anula numai cu penalizari de 100%, indiferent de data la care are loc anularea si nu permit schimbarea numelui , a datelor calatoriei, a numarului de persoane si a tipului de camera confirmate initial.

2. In cazul in care turistul care a contractat un pachet de servicii turistice cu agentia si a achitat un avans nu se prezinta in termenul specificat in contract pentru a achita ratele aferente sau restul de plata, contractul se considera reziliat iar agentia are dreptul de a anula rezervările efectuate in beneficiul turistului, cu reținerea integrala a sumelor platite de catre turist pana la acea data.

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 acesteia.

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 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.

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.

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 15 zile calendaristice, să comunice turistului 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 agentiei de turism la Societatea de asigurare **OMNIASIG SA** din localitatea Bucuresti Bd. Lascar Catargiu nr. 36, tel. 021 3182703/04/05, fax 021 3182707/08, prin polita de asigurare nr. 008008.

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.

VIII. 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) **Cataloagele, ofertele agentiei/site** www.eurotravel.ro

IX. 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. 10 alin. (2) din Ordonanța Guvernului nr. 107/1999, aprobată cu modificări și completări prin Legea nr. 631/2001, cu modificările ulterioare.
4. Agenția respecta prevederile Legii 677/2001 pentru protecția persoanelor cu privire la prelucrarea datelor cu caracter personal și libera circulație a acestor date.
5. Se confirmă că prelucrarea notificată a fost înscrisă în Registrul electronic de Evidență a Prelucrărilor de Date cu Caracter Personal sub nr. 19962, fapt verificabil prin consultarea Registrului notificărilor, accesibil la adresa de site www.dataprotection.ro. Acest număr trebuie menționat, conform art. 24 alin. (2) din Legea nr. 677/2001, modificată și completată, pe orice act prin care datele cu caracter personal sunt colectate, stocate sau dezvăluite, numai în cadrul prelucrării de date efectuate în scopul declarat.

Agenția,
Denumirea **PFA DCsPLUS KOLL ȘTI**
Reprezentantul Dina Andreea
Ștampila

Turist,
Numele ILEANA
Prenumele POPESCU