

**CONTRACT DE COMERCIALIZARE
A PACHETELOR DE SERVICII TURISTICE**

Nr. 448 din 24-08-2011

Partile contractante

Societatea Comercială SC ADRAL TRAVEL SRL, cu sediul în Bucuresti, Blvd Iancu de Hunedoara nr. 25, Bl. 2, Sc. A, Ap. 1 Sect. 1, si punct de lucru la Dragonul Rosu Mega Shop, 077086, Fundeni, C.U.I. RO 17610763, nr. de ordine în Reg. Com. J40/9222/2005, denumita în continuare Agentia,

si

Turistul/reprezentantul turistului,

Dna. APOSTOL IULIANA, domiciliat/domiciliata în telefon posesor/posesoare al/a buletinului/cartii de identitate seria nr. eliberat/ eliberata de la data de , au convenit la incheierea prezentului contract

I. Obiectul contractului

Il constituie vânzarea de către Agentie a pachetului de servicii turistice , înscris în voucher, bilet de odihnă - tratament, bilet de excursie, anexat la prezentul contract si eliberarea documentelor de plată. Agentia actioneaza ca si agent pentru terți furnizori cum sunt: liniile aeriene, hoteluri, companii de inchiriat masini, altii (Furnizori de Servicii Turistice). Agentia nu-si asuma nici o responsabilitate pentru produsele si serviciile turistice oferite de terti furnizorii de servicii turistice si nu garanteaza în nici un fel (fie explicit sau implicit) acuratetea sau calitatea produselor si a serviciilor reflectate în oferta agentiei sau pe website-ul acesteia.

II. Tariful

1. Tariful contractului este 1000 euro si cuprinde costul serviciilor turistice efective, comisionul agentiei, si T.V.A. Avansul este de 40% (500), iar plata finală se va face cu 35 zile înainte de data plecării, până la data de 28.08.2011. Plata se poate efectua în EUR la tariful publicat în ofertă sau în LEI la cursul BNR + 2% diferență risc valutar. În principiu facturile se emit în EUR, în cazul în care turistul doreste să achite în lei, se specifică în momentul rezervării. Turistul ia la cunostintă faptul că, nerespectarea conditiilor/termenelor de plată anulează contractul semnat în prealabil si se vor aplica penalizările aferente, conform cap. V. punctul 1

III. Drepturile si obligatiile Agentiei

1. În cazul în care Agentia este nevoită să modifice una dintre prevederile esentiale ale contractului, are obligatia să informeze turistul cu cel puțin 10 zile înainte de data plecării.

2. Agentia poate să modifice tariful contractului, în sensul majorării sau micșorării, după caz, numai dacă modificarea are loc ca urmare a variatiilor costurilor de transport, ale redeventelor si ale taxelor aferente serviciilor de aterizare, debarcare/îmbarcare în porturi si aeroporturi si 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 Agentia constată că nu le va putea realiza, aceasta este obligată:

a) să ofere turistului alternative corespunzătoare în vederea continuării călătoriei turistice fără majorarea pretului, respectiv serviciile turistice oferite să fie de aceeasi calitate si cantitate;

a) să ofere turistului alternative corespunzătoare în vederea continuării călătoriei turistice fără majorarea pretului, respectiv serviciile turistice oferite să fie de aceeasi calitate si cantitate;

b) să restituie turistului sumele care reprezintă diferenta dintre serviciile turistice achitate si cele efectiv prestate în timpul călătoriei turistice;

4. Agentia este răspunzătoare pentru buna executare a obligatiilor asumate prin contract, cu exceptia următoarelor cazuri:

a) când neîndeplinirea sau îndeplinirea defectuoasă a obligatiilor 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 (grevă, conflicte politice și de război, situații catastrofale, de pericol public, atac terorist, embargou internațional, precum și în cazul în care companiile aeriene în mod unilateral stabilesc limite de răspundere sau aduc modificări cu privire la orar sau itinerar, întârzieri în traficul mijloacelor de transport etc.).

5. Agenția își rezervă dreptul de a schimba hotelul cu altul, de aceeași categorie, în cazul suparezervărilor sau problemelor tehnice. În astfel de situații, furnizorul nu poate fi responsabil și în consecință nu i se pot pretinde daune sau penalizări, nici rambursarea contravalorii excursiei dacă aceasta a fost efectuată. De asemenea, Agenția nu răspunde de anumite întârzieri și atenționează că apariția lor este posibilă din motive tehnice, din cauza condițiilor meteorologice nefavorabile, din cauza supraîncărcării culoarelor de zbor. Turistul trebuie să ia în considerare posibilitatea unor întârzieri în momentul planificării concediilor, întâlnirilor comerciale, etc.

6. Agenția are obligația să furnizeze în scris turistului, la momentul confirmării, următoarele informații:

a) orele, 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 (mai puțin la avion);

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;

7. Agenția poate intermedia la solicitarea turistului – pe lângă serviciile turistice de bază organizate de Touroperator – și servicii suplimentare: ex. transfer, tur de oras, și alte servicii turistice.

IV. Drepturile și obligațiile turistului

1. Turistul răspunde pentru corectitudinea datelor furnizate agenției la rezervare (ex.: nume prenume, data nașterii, nr. Pasaport, domiciliu etc.), pentru valabilitatea documentelor personale și pentru eventualele prejudicii cauzate în urma informațiilor eronate. Turistul se obligă să respecte prevederile legale cu privire la regimul pasapoartelor, al vizelor, vamă, asigurare de sănătate, etc. Prejudiciile cauzate din nerespectarea celor de mai sus vor fi suportate de turist. În cazul în care, din nerespectarea celor de mai sus, turistul nu poate să participe la călătoria turistică, Agenția nu poate fi obligată la restituirea sumelor de bani plătite de către turist. În cazul în care turistul, din vina sa, nu a beneficiat de serviciile turistice la calitatea contractată, nu este îndreptățit la despăgubiri. Turistul răspunde pentru siguranța propriilor bagaje.

2. În cazul în care tarifele 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. 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 înainte de data de plecare, turistul are dreptul:

a) să accepte un alt pachet de servicii turistice de calitate echivalentă la același tarif sau de calitate superioară (caz în care turistul va suporta costurile suplimentare), propuse de Agenție;

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

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 oferta, iar Agenția a informat în scris turistul cu cel puțin 10 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 suparezervările, caz în care responsabilitatea revine companiei aeriene);

c) anularea s-a făcut din vina turistului.

5. Turistul are dreptul să rezilieze în orice moment contractul și în acest caz este obligat să plătească agenției sumele aferente, conform condițiilor de renunțare din prezentul contract cap. V. punctul 1., cu excepția cazurilor de forță majoră definite conform legii sau declarate de către autoritățile competente, cazuri în care asigurarea serviciilor devine imposibilă.

În caz de forță majoră, agenția are dreptul de a reține contravaloarea cheltuielilor aferente pachetului turistic esuat și de a returna turistului diferența rămasă din suma totală plătită. Dacă turistul solicită schimbarea perioadei, hotelului, structurii camerelor, a numelor celor care participă la programul turistic, sau a oricăror 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.

8. Turistul are obligația să respecte toate prevederile, conform informațiilor generale prezentate în oferta.

Turistul se obligă să respecte toate regulile impuse de compania aeriană pe durata zborului. În cazul în care compania aeriană sau touroperatorul nu stabilește alte limite, greutatea maximă a bagajelor este de 20 kg + 5 kg bagaj de mână.

Turistul ia la cunoștință faptul, că prima și ultima zi a sejurului sunt stabilite pentru transport și nu pentru concediul propriu zis, zborul putând fi la plecare seara, iar la întoarcere înainte de prânz.

Prin semnarea contractului sau prin rezervarea pachetului turistic, turistul declară faptul, că a luat la cunoștință și acceptă toate condițiile de călătorie prevăzute în oferta.

V. Renunțări/modificări, penalizări, despăgubiri

1. În cazul în care turistul renunță din vina sa la pachetul de servicii turistice, care face obiectul prezentului contract, sau solicită modificarea rezervării confirmate, ce presupune anularea contractului (modificare perioadă, hotel, program turistic), el datorează agentiei penalizări după cum urmează:

- a) 30 EUR/persoană, dacă renunțarea se face cu mai mult de 35 de zile calendaristice înainte de data plecării;
- b) 50% din pretul pachetului de servicii, dacă renunțarea se face în intervalul 20-35 de zile înainte de data plecării;
- c) 100% din pretul pachetului de servicii, dacă renunțarea se face într-un interval mai mic de 20 zile înainte de plecare sau pentru neprezentarea la program.

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 stampilate 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 acestuia, respectiv se vor aplica penalizările aferente renunțării la contract.

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, fără a putea pretinde despăgubiri sau returnarea sumelor de la Agenție.

5. Penalizările echivalente cu pretul 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 are obligația 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.

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 va fi predată reprezentantului local al Agenției, iar în cazul în care nu există responsabil local, directorului hotelului, directorului restaurantului sau recepției, iar acesta va întocmi la fața locului un proces-verbal.

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 alături de procesul verbal, în termen de maximum 3 zile lucrătoare de la încheierea călătoriei, Agenția urmând ca, în termen de 35 zile calendaristice, să comunice turistului în scris răspunsul. În cazul în care turistul nu respectă termenul și condițiile prevăzute pentru depunerea reclamației scrise, agenția nu este obligată să plătească despăgubiri.

3. Agenția nu își asumă răspunderea pentru calitatea serviciilor oferite de către hotel sau prestatori de servicii, precum și pentru eventualele probleme aparute la destinație. Agenția nu este răspunsătoare pentru prejudiciile de orice fel cauzate turistului din vina hotelului, a prestatorilor de servicii de la destinație, sau a altor persoane implicate în desfășurarea serviciilor turistice.

VII. Asigurări

1. Turistul este asigurat pentru rambursarea cheltuielilor de repatriere și/sau a sumelor achitate de el în cazul insolvenței sau falimentului agentiei la Societatea de Asigurare CITY INSURANCE

2. Turistul are posibilitatea de a încheia asigurare medicală la agenție, în acest caz sunt valabile condițiile asigurătorului.

3. 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, după caz;
- b) programul turistic, în cazul acțiunilor turistice.

IX. Dispoziții finale

1. Prezentul contract a fost încheiat în 2 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. În cazul în care unul dintre articolele din contract este declarat nul, restul dispozițiilor contractuale rămân valabile.

Agentia,

SC DCs Fast Link SRL
Reprezentant Stanciu Raluca
Stampila

Turist,

Numele APOSTOL
Prenumele IULIANA