

CONTRACT-CADRU
de comercializare a pachetelor de servicii turistice
Nr. 365 din 20-10-2011

Părțile contractante

S.C. Travel Time D&R, cu sediul în București, Str. Rascoala 1907, Nr.16, bl. 24, sc.1, et.8, ap.162, sector 2, cod unic de înregistrare 17926970, titulară a Licenței de turism nr.3927/2009, pentru Agenția de Turism, Travel Time, cu sediul în, str. Popa Tatu, nr. 53, sector 1, București, reprezentată prin Andrei Valeriu Stefan în calitate de Director general, denumită în continuare Agenția,

și turistul/reprezentantul turistului,

Dna. ROATA RAMONA, cu domiciliul în, adresa street nr, telefon fix, mobil, posesor/posesoare al/a buletinului/cărții de identitate/Pasaport - eliberat/eliberată de la data de 18-10-2007 au convenit la încheierea prezentului contract.

I. 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 documentelor de plată.

II. Prețul

Prețul contractului este 1500 și cuprinde costul serviciilor turistice efective, comisionul Agenției și T.V.A (conform Anexa 1). Avansul este de 500 restul se achită până la 24.12.2011.

Plata se poate efectua în EUR la prețul publicat în oferta sau în LEI la cursul BNR +2% coeficient de risc valutar. În principiu facturile se emit în EUR, în cazul în care turistul dorește să achite în lei, se specifică în momentul rezervării.

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 10 zile înainte de data plecării. Agenția este exonerată de răspundere în cazul în care neîndeplinirea obligației de informare a clientului în termenul arătat mai sus se

datorează unor circumstanțe anormale și imprevizibile, independente de voința celui care le invocă și care nu au putut fi evitate.

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 agreeat 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 (greva, 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 are obligația să furnizeze în scris turistului, în termen de 07 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;

b) denumirea, sediul/adresa, numerele de telefon și de fax ale reprezentanței locale a organizatorului și/sau a detailistului ori, în lipsa acestora, 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.

6. Agenția își rezervă dreptul de a schimba hotelul cu altul, de aceeași categorie, în cazul supraz rezervărilor sau problemelor tehnice

IV. 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 cu cel puțin 5 zile înainte de data de plecare. În acest caz Agenția reziliază contractul cu turistul care cesează 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. Pentru modificare de nume se percepe o taxă de 50 EUR/persoană.

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.

3.1. 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.

3.2. În cazul în care Agenția anulează călătoria turistică înainte de data 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.

3.3. 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 turiști, iar Agenția a informat în scris turistul cu cel puțin 10 zile calendaristice premergătoare datei plecării; Numărul minim de turiști pentru călătoriile cu avionul este de 80% din locurile pasagerilor din avion, doar dacă nu este specificat altceva în actele adiționale

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 suprazervările, caz în care responsabilitatea revine companiei aeriene);
c) anularea s-a făcut din vina turistului.

4. 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.

5. 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.

6. 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.

7. Turistul răspunde pentru corectitudinea datelor furnizate agentiei la rezervare (ex.: nume prenume, data nasterii, nr. pasaport, domiciliu etc.), pentru valabilitatea documentelor personale și pentru eventualele prejudicii cauzate în urma informațiilor eronate. Turistul se obliga sa respecte prevederile legale cu privire la regimul pasapoartelor, al vizelor, de vama, asigurare de sanatate, etc, precum si prevederile legale privind conditiile de intrare, sedere, iesire în/din tarile incluse în excursiile la care participa. Prejudiciile materiale și morale cauzate din necunoasterea sau nerespectarea legilor sau regulilor vor fi suportate de turist. În cazul în care, din nerespectarea celor de mai sus, turistul nu poate să participe la călătoria turistică, Agenția este exonerată de răspundere și 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 îndreptătit la despăgubiri. Turistul răspunde pentru siguranța propriilor bagaje.

8. Turistul se obliga sa respecte toate regulile impuse de compania aeriana pe durata zborului. În cazul în care compania aeriana 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 perioada sejurului include și ziua plecării și ziua întoarcerii; durata sejurului înseamnă perioada și numărul de zile calendaristice între ziua plecării și ziua întoarcerii, indiferent de ora de plecare și de întoarcere. Numărul nopților incluse în sejur nu înseamnă nopți calendaristice, sunt nopți hoteliere și sunt calculate conform regulilor de cazare hoteliere: noaptea hoteliera începe de la ' check in ' – care este posibil de la orele 14:00 dintr-o zi și tine până la orele 12:00 din ziua următoare, indiferent de durata efectivă de sedere.

Agenția este exonerată de răspundere, valabilitatea și clauzele Contractului de călătorie nu sunt afectate în cazul unei eventuale modificări de orar de zbor impus de companiile aeriene, datorită caruia ora decolării se decalează de la o zi calendaristică la alta.

Turistul are obligația să se intereseze despre orarele de zbor aferente călătoriei în cauză înainte de contractarea acestora. Prin comandarea călătoriei și semnarea contractului de călătorie Turistul afirmă că a luat la cunoștință și a acceptat orarul de zbor; după confirmarea rezervării nu poate cere renunțarea fără penalizare, reducere de preț sau alte reduceri pe motivul necunoașterii orarului de zbor

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) 25% din prețul pachetului de servicii, 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 16-30 de zile înainte de data plecării;
- c) 100% 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. 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 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.

8. Modificarea contractului la solicitarea turistului, altele decât cele prevăzute special în prezentul contract și care presupun anularea contractului, se taxează cu 25 Euro/persoană.

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

VII. 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 Astra Asigurări, din localitatea, București, str. Nerva Traian, Nr. 3, bl M101, sector 3; telefon 021.318.80.80, fax 021.318.80.74.

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 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.

Travel Time D&R,

Reprezentant,

Stampila

Turist,

Numele

.....