

CONTRACT-CADRU de comercializare a pachetelor de servicii turistice

Nr. _____ din _____

Părțile contractante:

SC AVANGARD TOUR SRL, cu sediul social în Zimnicea, str. Dunării, nr.18, cu punct de lucru în București, Splaiul Independenței, nr. 2k, C. 7-8, Sc. 1, Et. 1, tel. 021/313.16.57, fax. 021/313.16.57, mobil 0786.267.371, e-mail: office@avantitour.ro, Certificat de Înregistrare la Registrul Comerțului J34/67/10.02.2014, Cod Fiscal 32764863, Cont RON : RO 38 RZBR 0000 0600 1648 4180 , Cont EURO: RO 98 RZBR 0000 0600 1660 5029 , Banca Raiffeisen, pentru Agenția de Turism AVANTI TOUR, LICENȚĂ TURISM 7120/31.03.2014, reprezentată prin Dascalu Alina, în calitate de Administrator, denumită în continuare Agenția,

și

Domnul/doamna _____, domiciliat/domiciliată în _____, posesor/posesoare al/a buletinului/cărții de identitate seria _____ nr. _____, eliberat/eliberată de _____, la data de _____, CNP _____, telefon _____, e-mail _____, denumit/denumită în continuare turist

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

1. Prețul contractului este _____ și cuprinde costul serviciilor turistice efective, comisionul Agenției și T.V.A. Avansul este de _____ iar plata finală se va face până la data de _____ .

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 3 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 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 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 înaintea datei 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.

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

8. Dacă pentru efectuarea calatoriei 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 și consultarea site-ului 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.

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) 50% din prețul pachetului de servicii, dacă renunțarea se face cu mai mult de 30 de zile calendaristice înainte de data plecării;
- b) 80% din prețul pachetului de servicii, dacă renunțarea se face în intervalul 16-30 de zile calendaristice înainte de data plecării;
- c) 100% din prețul pachetului de servicii, dacă renunțarea se face într-un interval mai mic de 16 zile calendaristice înainte de plecare sau pentru neprezentarea la program;
- d) 100% din prețul pachetului de servicii, în cazul în care turistul a achiziționat pachetul de servicii turistice din cadrul programului “ Early Booking, City Break, Oferte Speciale”, indiferent de data la care turistul solicită renunțarea.

Aceste penalizări se aplică în toate cazurile, cu excepția celor în care programul valorificat/confirmat are propriile reguli de achitare, anulare, penalizare (ex: programe de Paște, Crăciun, Revelion; rezervări individuale; croaziere Royal Caribbean, Costa Crociere, etc; touroperatori germani DERTOUR, TUI, Neckermann etc; destinații exotice).

În acest caz se aplică regulile speciale ale fiecărui program în parte, astfel:

- pentru cursele charter - condiții speciale fiecărei destinații, specificate în Programul Turistic și broșură (dacă este cazul);
- pentru excursii - condiții speciale fiecărui program în parte, specificate în Programul Turistic;
- pentru rezervările de turism individual și croaziere, condițiile speciale ale fiecărui sistem de rezervări on-line (ex.: Dertour , Amadeus - condițiile IATA, Schmetterling etc);
- pentru acțiuni speciale (campionate sportive, evenimente culturale etc), condițiile specifice menționate în programul Turistic furnizat și broșură (dacă este cazul).

Notă! REZERVĂRI “EARLY BOOKING”/PACHETE CHARTER EXOTIC/PACHETE CU BILET AVION CURSA REGULATĂ/SĂRBĂTORI LEGALE, procedurile de rezervare a serviciilor cu reduceri "early booking", a pachetelor de Paște/ Revelion sau a pachetelor cu zboruri charter ale touroperatorilor germani (cu plecare din Germania/Austria/Belgia) sau zboruri de linie sunt total diferite de cele practicate pentru restul serviciilor:

- orice modificare ulterioară adusă rezervării (dacă se permite) duce automat la pierderea reducerii;
- la biletele de avion pe zboruri charter exotic sau de linie, nu se accepta modificări;
- în majoritatea cazurilor modificările sunt preluate de către furnizori ca anulări ale rezervărilor inițiale și presupun refacerea integrală, conform condițiilor de la momentul respectiv;
- biletele de avion pe curse regulate se supun regulilor IATA tipărite pe formular – se aplică penalizări conform grilei companiei aeriene;
- se aplică penalizări conform grilei cu până la 60 zile înainte de intrare și de 100% de la 60 de zile înainte de intrare sau pentru neprezentare la program (valabil și în cazul pierderii legăturilor de zbor, unde există) pentru anulări a rezervărilor de pachete charter exotic și a celor de sărbători.

Rezilierea contractului de către turist se va face în scris, la sediul agenției, data la care se înregistrează această cerere fiind cea de unde se calculează penalizările de mai sus. Se vor lua în calcul toate zilele săptămânii. De asemenea, prezentul contract expiră la terminarea excursiei.

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 ștampilate 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.

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 90 zile calendaristice, să comunice turistului despăgubirile care i se cuvin.

VII. Asigurări

1. Turistul este asigurat pentru rambursarea cheltuielilor de repatriere și/sau a sumelor achitate de el în cazul insolvenței sau falimentului Agenției la Societatea OMNIASIG VIENNA INSURANCE GROUP SA, din localitatea București, sector 1, ALEEA ALEXANDRU, nr. 51, telefon 021/405.74.20, conform poliță asigurare Seria I Nr. 30375.
2. 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, sau a unei asigurări storno pentru riscul de anulare a călătoriei, sau a unei asigurări complexe medicale + storno.

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;
- c) după caz: documente electronice.

IX. Dispoziții finale

1. Prezentul contract a fost încheiat în 2 (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.

Mi s-a adus la cunoștință posibilitatea încheierii unei asigurări storno.

AGENȚIA AVANTI TOUR

Semnătura

TURIST

Semnătura