

CONTRACT – CADRU de comercializare a pachetelor de servicii turistice

Nr. Contract /comanda

SC AGENIUS TRAVEL CENTER SRL cu sediul in BUCURESTI, Sos. Bucuresti-Ploiesti, nr 95, sect.1, inregistrata la Registrul Comertului sub Nr. Reg. Com: J40/7063/2013, cod de inregistrare fiscal, RO28975617, email: office@ageniustravel.ro, www.ageniustravel.ro, titulara a licentei de turism nr. 6656 pentru Agentia de Turism AGENIUS TRAVEL CENTER cu sediul in B-ul. Demetru I. Dobrescu, nr 15, sc.3, et1, ap 58, Bucuresti,tel. 0213673280 reprezentata prin Dorogan Ioana Gabriela, in calitate de Administrator, denumita in continuare Agentia

Si

Turistul/ Reprezentantul persoanei juridice: Nume....., adresa completa, Cnp:, Tel:

I. Obiectul contractului îl constituie vanzarea de către Agenție a pachetului de servicii turistice înscris în voucherul, bilet de odihna-tratament, bilet de excursie, anexat contractului si eliberarea documentelor de plată.

II. Servicii contractate / numar de persoane

Servicii turistice:

-.....

-

Statusul rezervarii / comenzii in momentul incheierii contractului (confirmata, neconfirmata - in curs de confirmare)

-

In cazul neconfirmarii serviciilor (cazare, transport, etc), agentia va oferi turistului o varianta alternativa, sau va returna integral avansul.

III. Prețul total al contractului este și cuprinde costul serviciilor turistice efective, comisionul Agenției și T.V.A-ul.

Daca factura emisa de Agentie este exprimata in valuta (eur, usd), aceasta se va achita in aceeași moneda. In cazul in care, la cererea turistului, factura emisa de catre Agentie va fi exprimata in lei, aceasta se va intocmi la cursul BNR din ziua emiterii facturii, la care se adauga un comision de risc valutar de 2 %.

Modalitate plata:

IV. Drepturile și obligațiile Agenției

1. In cazul în care Agentia este nevoită să modifice una din prevederile esențiale ale contractului, are obligația să informeze turistul cu cel puțin 15 zile calendaristice inaintea plecării. Apariția cu mai puțin de 15 zile înainte de plecare a unor situații neprevăzute de Agentie și nedeterminate de aceasta, cum ar fi: schimbarea hotelului fara a avea însă o categorie inferioară, schimbarea companiei aeriene sau a orarului de zbor, neindeplinirea grupului minim in cazul grupurilor, neobținerea vizelor pentru toți participanții la excursie, modificarea taxelor de aeroport, apariția unor situații de forță majoră, determina 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.

2. Agenția poate modifica prețul contractului, funcție de variația costurilor de transport, redevențelor, taxelor de aeroport, taxelor de turist, cursurilor de schimb valutar aferente pachetului de servicii turistice contractat.

3. In situația de suprar rezervare (overbooking) a unui hotel, determinată de activitatea hotelierilor, înainte sau după începerea călătoriei, Agentia va oferi varianta de hotel in aceeași zonă sau într-o zonă apropiată, la aceeași categorie sau de o categorie superioară fara să modifice prețul; in cazul in care situația de suprar rezervare (overbooking) este anunțată turistului, sau reprezentantului acestuia, cu minim 3 zile înainte de data plecării, clientul poate accepta varianta propusă sau poate anula călătoria fara penalizări, fara însă a avea dreptul de a solicita despăgubiri suplimentare.

4. In 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 in vederea continuării călătoriei turistice, respectiv serviciile 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 (cu excepția excursiilor optionale care nu sunt cumparate de la Agentie ci de la agenții locale).

5. Agenția este răspunzătoare pentru buna executare a obligațiilor asumate prin contract, cu excepția următoarelor cazuri:

a) cand neindeplinirea sau îndeplinirea defectuoasă a obligațiilor se datorează turistului;

b) cand 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.

6. Agenția informează în scris turistul, în „Programul turistic” care face parte integrantă din prezentul contract, asupra tuturor obligațiilor acesteia.

V. Drepturile și obligațiile turistului

1. În cazul în care turistul nu poate să participe la călătoria turistică, acesta poate să ceseze 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 cesează și încheie un alt contract cu noul turist. Turistul care cedează pachetul său de servicii, precum și cesionarul sunt responsabili în mod solidar la plata prețului călătoriei și a costurilor suplimentare posibile (taxa viza , bilet avion,etc) 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 (de ex. în România check-in-ul se face la ora 18:00, iar check-out-ul la ora 12:00). În funcție de destinație check-in-ul și check-out-ul se poate modifica .

2.1. Cu excepția cazului în care se contractează pachete turistice care includ transportul (când transferul se va efectua de la aeroport la hotel și retur), transferul se va efectua la cerere de la/ la aeroport sau gara centrală, dacă sistemul de rezervări permite. În această situație, orice anulare va atrage condițiile aplicabile ale furnizorului (IATA, DerTour, Amadeus, Schmetterling, alte sisteme, Costa Crociere, Royal Caribbean, etc).

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.2, hotărârea sa de a opta pentru:
a) rezilierea contractului fără plata penalităților, sau
b) acceptarea noilor condiții ale contractului.

4.1 In cazul în care turistul reziliază contractul la termen, fara penalizari 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;
- b) să accepte un pachet de servicii turistice de calitate inferioară propus de Agenție, cu rambursarea diferenței de preț;
- c) să i se ramburseze toate sumele achitate în virtutea contractului, in cazul in care nu exista penalitati (cu exceptia situatiilor de forta majora, in care Agentia este exonerata de raspundere si nu are obligatia rambursarii c/valorii excursiilor).

4.2. In toate cazurile menționate turistul poate să solicite Agenției și o despăgubire pentru neîndeplinirea prevederilor contractului inițial, cu excepția cazurilor în care:

- a) anularea s-a făcut din cauza nerealizării numărului minim de persoane menționat în contract, iar Agenția a informat turistul cu cel puțin 15 zile calendaristice premergătoare datei plecării;
- b) anularea s-a dispus ca urmare a unui caz de forță majoră, definita legal de Camera de Comerț din Romania (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);
- c) anularea s-a făcut din vina turistului.

4.3 In cazul in care turistul alege sa se mute la un alt hotel decat cel pentru care a facut rezervarea si plata serviciilor, responsabilitatea financiara a renuntarii ii apartine. Agentia va rezolva cerintele turistului in limita posibilitatilor, turistul urmand a suporta eventualele diferente de pret, dupa 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 in cazul aparitiei situatiilor de imbolnavire a turistului, evenimente familiale ale acestuia sau alte astfel de situatii care nu sunt asimilate fortei majore. Dacă turistul solicită schimbarea hotelului, structurii camerelor 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 in cazul in care aceste taxe nu sunt incluse in pachetul de servicii achizitionat(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. Clasificarea unitatilor de cazare si a mijloacelor de transport sunt cele oficiale pentru fiecare tara in parte, turistul ia act si este de acord cu aceasta. Responsabilitatea clasificarilor apartine in exclusivitate autoritatilor de resort ale tarilor respective.

8. Daca pentru efectuarea calatoriei este necesara indeplinirea de catre turist a unor formalitati suplimentare (de ex. calatoria impreuna cu minori, situatia in care numele turistului este schimbat ca urmare a casatoriei/desfacerii ei etc), acesta va indeplini toate cerintele legale. Pentru o informare optima, agentia recomanda si consultarea site-ului www.politiadefrontiera.ro.

9. In cazul in care o singura persoana angajeaza servicii pentru un numar mai mare de turisti, conditiile contractului se extind in mod automat asupra intregului grup pentru care s-au achitat serviciile.

VI. Renunțări, penalizări, despăgubiri

1. In cazul în care turistul, fara culpa din partea Agentiei, renunță la pachetul de servicii turistice care face obiectul prezentului contract, el datorează Agenției penalizări după cum urmează:

a) 60% din pretul pachetului de servicii, dacă renunțarea se face cu mai mult de 20 zile inainte de data plecarii;

b) 100% din prețul pachetului de servicii, dacă renunțarea se face cu mai puțin de 20 zile inainte de data plecarii;

2. In 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 comisionul agentiei.

3. In 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, exonerand agentia.

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 personale în regulă sau dacă nu i se permite iesirea din tara de către poliția de frontieră.

5. Pentru a renunța la pachetul de servicii turistice trebuie formulata în scris o cerere si depusa avand număr de înregistrare la Agenția la care s-au achitat serviciile.

6. Agenția va acorda despăgubiri în funcție de gradul dovedit de nerespectare a obligațiilor din contract .

VII. Reclamații

1. In cazul în care turistul este nemulțumit de serviciile turistice prestate de Agentie, acesta va comunica de indata prestatorului de servicii turistice de la fata 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, înregistrată, în termen de maximum 5 zile calendaristice de la încheierea călătoriei. Agenția urmează ca, în termen de 30 zile calendaristice, să comunice turistului, în scris, răspunsul.

VIII. Asigurări

Turistul este asigurat pentru rambursarea cheltuielilor de repatriere și/ sau a sumelor achitate de el în cazul insolvenței sau falimentului Agenției, Turistul este asigurat pentru riscul de insolvență și/sau de faliment al Agenției AGENIUS TRAVEL CENTER la GERMAN ROMANIAN ASSURANCE S.A, Polița IF-I /2514 valabilă până la 02.11.2016.

Agentia recomandă încheierea unei asigurări storno pentru a acoperi eventualele penalități de anulare datorate producerii unor evenimente neprevăzute (deces, boala, incendiu, furt, etc.). Asigurarea se va încheia de către turist la o societate specializată o dată cu contractul și plata avansului pachetului turistic și este valabilă de la data încheierii și până în ziua plecării.

IX. Documentele ce constituie anexă la contract 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 republicată 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.

Agencia de turism AGENIUS TRAVEL CENTER ,
Director Agentie turism
IOANA DOROGAN

TURIST,

ANEXA NR. 1 la contract cadru de comercializare a pachetelor de servicii turistice/

Nr. Contract /comanda

Oferta

Tarif:, plecare

Servicii incluse:

.....

Servicii neincluse:

.....

Nume turisti:

.....

Agencia de turism SC AGENIUS TRAVEL CENTER SRL

Director Agentie turism
IOANA DOROGAN