

CONTRACT-CADRU

de comercializare a pachetelor de servicii turistice, altele decat pachete turistice organizate
Nr..... din

Partile contractante

SC Coztravel SRL, cu sediul social situat in Huedin, str Salcamului, nr 21, jud Cluj, inregistrata la ORC de pe langa Tribunalul Cluj cu **J12/1062/2006, C.U.I 18523347**, titulara a **Licentei de turism nr. 454 /07.01.2019**, brevet de turism nr 14004/05.08.2008, cont bancar in RON: R073BTRLRONCRT0215174801 si cont bancar in EURO: Cont euro: R023BTRLEURCRT0215174801, deschis la Banca Transilvania, denumita in continuare Agentia
Si

Turistul/reprezentantul turistului, domnul/doamna, domiciliat(a) in loc....., str., nr.....,bl, sc., etaj - ap., sector. Jud: Cluj, **CNP:**.....
denumit(a) in continuare Turist au convenit la incheierea prezentului contract.

I. Obiectul contractului il constituie vanzarea de catre Agentie a pachetului de servicii turistice in scris in voucherul anexat la prezentul contract sau in documentele de plata.

II.Pretul

1. Pretul contractului este **RON (conf. factura /)** si cuprinde costul serviciilor turistice efective, comisionul Agentiei si toate taxele. Avansul este de ron, iar plata finala se va face pana la Nerespectarea scadentei inscrise pe factura atrage penalizari de 1% / zi din valoarea facturii. Valoarea in ron a pachetului se calculeaza la cursul BNR din ziua emiterii facturii + 2 % comision risc valutar

III.Drepturile si obligatiile Agentiei

1. In cazul in care Agentia este nevoita sa modifice una dintre prevederile esentiale ale contractului cum ar fi: pretul pachetului turistic, serviciile incluse in pachet, datele de calatorie, modificarea categoriei unitatii de cazare, are obligatia sa informeze turistul cu cel putin 15 zile inainte de data plecarii. Aparitia cu mai putin de 15 zile inaintea plecarii a unor situatii neprevazute si nedeterminate de Agentie, incluzand dar fara a se limita la: schimbarea hotelului cu unul de minim aceeasi categorie, modificarea companiei aeriene sau a orarului de zbor, neindeplinirea grupului minim urmare a unor renuntari de ultima ora sau a neobtinerii vizelor pentru toti participantii, modificarea taxelor de aeroport, determina obligatia Agentiei de a informa turistul imediat ce ia la cunostinta modificarea intervenita. Astfel de situatii nu modifica prevederile esentiale ale contractului si nu constituie motiv de retragere.

2. Agentia poate sa modifice pretul contractului, numai daca modificarea are loc ca urmare a variatiilor costurilor de transport, redeventelor, taxelor portuare sau aeroportuare, taxelor de turist, cursurilor de schimb valutar aferente pachetului de servicii turistice contractat.

3. In cazul in care, dupa inceperea calatoriei turistice, o parte importanta din serviciile turistice prevazute in contract nu este realizata sau Agentia constata ca nu le va putea realiza, aceasta este obligata:

a) sa ofere turistului alternative corespunzatoare in vederea continuarii calatoriei turistice fara majorarea pretului, respectiv serviciile turistice oferite sa fie de aceeasi calitate si cantitate;

b) sa restituie turistului sumele ce reprezinta diferenta dintre serviciile turistice achitate si cele efectiv prestate in timpul calatoriei turistice (cu exceptia excursiilor optionale care nu fac obiectul prezentului contract);

c) in cazul in care nu pot fi oferite turistului alternative corespunzatoare sau acesta nu le accepta din motive intemeiate, sa asigure fara costuri suplimentare transportul retur al turistului la locul de plecare ori in alt loc agreat de acesta si, dupa caz, despagubirea pentru serviciile neprestate.

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

a) cand neindeplinirea sau indeplinirea defectuoasa a obligatiilor asumate prin contract se datoreaza turistului;

b) cand neindeplinirea obligatiilor se datoreaza unor cauze de forta majora sau unor imprejurari pe care nici Agentia, nici prestatorii de servicii nu le puteau prevedea sau evita inclusiv dar fara a se limita la: modificari de orar sau de itinerar, intarzieri in traficul mijloacelor de transport, defectarea mijlocului de transport, accident, blocaje, lucrari sau reparatii pe drumurile publice). Agentia nu este raspunzatoare pentru prejudiciile cauzate turistului ca urmarii a intarzierilor curselor (inclusiv charter), a pierderii de bagaje si a altor imprejurari care revin exclusiv in sarcina transportatorului si nu are obligatia sa ramburseze contravaloarea serviciilor achizitionate.

c) cand neindeplinirea obligatiilor se datoreaza unui tert care nu are legatura cu furnizarea serviciilor prevazute in contract, iar cauzele care au determinat neindeplinirea obligatiilor au un caracter imprevizibil si inevitabil.

5. Agentia are obligatia sa furnizeze in scris turistului, in termen de 2 zile inainte de data plecarii, urmatoarele informatii:

- a) orarele, locurile escalelor si legaturile, precum si, dupa caz, locul ce urmeaza sa fie ocupat de turist in fiecare dintre mijloacele de transport incluse in contract;
- b) numerele de telefon ale reprezentantei locale ori, in lipsa acestora, un numar de apel de urgenta care sa ii permita contactarea reprezentantului Agentiei;
- c) pentru calatoriile minorilor neinsotiti de parinti, informatii care sa permita parintilor stabilirea unui contact direct cu copilul sau cu responsabilul de la locul cazarii copilului.

6. In situatia de suprar rezervare (overbooking) a unui hotel, determinata de activitatea hotelierilor, inainte sau dupa inceperea calatoriei, Agentia este obligata sa ofere o alta varianta de hotel in aceeasi zona sau intr-o zona cat mai apropiata, la aceeasi categorie sau de o categorie superioara fara sa modifice pretul; in cazul in care situatia de suprar rezervare (overbooking) este anuntata turistului, sau reprezentantului acestuia, turistul are dreptul sa accepte varianta propusa sau poate anula calatoria fara penalizari, fara insa a avea dreptul de a solicita despagubiri suplimentare.

7. Agentia nu se face vinovata de eventuala ineficienta totala sau partiala a asigurarilor contractate prin intermediul Agentiei, deoarece Agentia este doar intermediar intre turist si asigurator.

IV. Drepturile si obligatiile turistului

1. In cazul in care turistul nu poate sa participe la calatoria turistica, acesta poate sa ceseze contractul unei terte persoane care indeplineste toate conditiile aplicabile pachetului de servicii turistice contractat, cu obligatia de a anunta in scris Agentia cu cel putin 5 zile inaintea datei de plecare. In acest caz Agentia reziliaza contractul cu turistul care ceseaza contractul si incheie un alt contract cu noul turist. Pentru calatoriile individuale, in cazul in care mijlocul de transport este avionul, transferul poate fi efectuat numai daca exista posibilitatea transferarii locului de zbor. Turistul care cedeaza pachetul sau de servicii, precum si cesionarul sunt responsabili in mod solidar la plata pretului calatoriei si a eventualelor costuri suplimentare aparute cu ocazia acestei cedari.

2. In cazul sejururilor de odihna si/sau de tratament, turistul are obligatia sa respecte programul de acordare a serviciilor (in Romania, in statiunile de pe litoral, cazarea se face incepand cu ora 18:00 si se termina cel tarziu la ora 12:00); in functie de destinatie, ora de incepere/incheiere a zilei hoteliere poate diferi. Eventualele costuri suplimentare generate de neeliberarea spatiilor de cazare pana cel tarziu la orele specificate cad in sarcina exclusiva a turistului.

3. In cazul in care preturile stabilite in contract sunt majorate cu peste 10%, turistul poate rezilia contractul, avand dreptul la rambursarea de catre Agentie a sumelor platite.

4.1. Turistul este obligat sa comunice Agentiei, in termen de 5 zile calendaristice de la primirea instiintarii prevazute la cap. III pct. 1, hotararea sa de a opta pentru:

- a) rezilierea contractului fara plata penalitatilor, sau
- b) acceptarea noilor conditii ale contractului.

4.2. In cazul in care Agentia anuleaza calatoria turistica inaintea datei de plecare, turistul are dreptul:

- a) sa accepte la acelasi pret un alt pachet de servicii turistice de calitate echivalenta sau superioara;
- b) sa accepte un pachet de servicii turistice de calitate inferioara, cu rambursarea imediata a diferentei de pret;
- c) sa i se ramburseze imediat toate sumele achitate in virtutea contractului.

In cazul in care pachetul de servicii turistice a fost achitat cu tichete de vacanta si turistul nu accepta conditiile pct. a) si b) de la art 4.2 agentia nu va mai putea restitui nici o suma in bani sau in tichete acestuia, conform prevederilor OUG 8/2009.

4.3. In toate cazurile mentionate turistul are dreptul sa solicite Agentiei si o despagubire pentru neindeplinirea prevederilor contractului initial, cu exceptia cazurilor in care:

- a) anularea s-a facut datorita nerealizarii numarului minim de persoane mentionat in contract, iar Agentia a informat in scris turistul cu cel putin 15 zile calendaristice premergatoare datei plecarii;
- b) anularea s-a datorat unui caz de forta majora (circumstante imprevizibile, independente de vointa celui care le invoca si ale caror consecinte nu au putut fi evitate in ciuda oricaror eforturi depuse, in aceasta nefiind incluse suprar rezervarile, caz in care responsabilitatea revine companiei aeriene);
- c) anularea s-a facut din vina turistului.

4.4. In cazul in care turistul alege sa se mute la un alt hotel decat cel contractat initial si achitat, responsabilitatea financiara a renuntarii ii apartine. Agentia va rezolva cerintele turistului in limita posibilitatilor, eventualele diferente de pret urmand a fi suportate de catre turist.

5. Turistul are dreptul sa rezilieze in orice moment, in tot sau in parte, contractul, iar in cazul in care rezilierea ii este imputabila, este obligat sa despagubeasca Agentia pentru prejudiciul creat acesteia, cu exceptia cazurilor de forta majora definite conform legii.

Daca turistul solicita schimbarea hotelului, structurii camerelor sau a oricarora dintre servicii, aceasta echivaleaza cu rezilierea contractului, cu aplicarea penalitatilor legale la momentul respectiv, si incheierea unui nou contract.

6. Turistul este obligat sa achite la receptia unitatii hoteliere taxa de statiune, taxa de salubritate, precum si alte taxe locale, fara a putea pretinde despagubiri sau returnarea sumelor de la Agentie.

7. Turistul este obligat sa prezinte la receptia unitatii hoteliere actele sale de identitate, precum si documentul de calatorie eliberat (voucher, bilet de odihna si/sau de tratament), in vederea acordarii serviciilor turistice.

In cazul in care turistul a achizitionat in cadrul pachetului turistic si servicii de tratament, este obligat sa prezinte la receptia unitatii hoteliere si bilet de trimitere de la medicul de familie

8. In cazul in care o singura persoana angajeaza servicii pentru un numar mai mare de turisti, conditiile contractuale se extind in mod automat asupra intregului grup pentru care au fost achitate serviciile

9. Turistul este obligat sa foloseasca mijloacele de transport, camera de hotel si bunurile din dotarea acesteia ca un bun proprietar si potrivit destinatiei lor. Agentia nu se face vinovata de eventualele pagube produse sau vatamari suferite de turist ca urmare a nerespectarii acestui alineat.

10. Turistul are obligatia sa respecte locul, data si ora plecarii atat la dus cat si la intors, precum si locurile, datele si orele stabilite pe parcursul programului turistic contractat. Toate cheltuielile si daunele produse ca urmare a nerespectarii de catre turist a prevederilor privind locurile de intalnire si orarele, vor fi suportate de catre acesta.

V. Renuntari, penalizari, despagubiri

1. In cazul in care turistul renunta din vina sa la pachetul de servicii turistice care face obiectul prezentului contract, el datoreaza Agentiei penalizari dupa cum urmeaza:

a) 30 % din pretul pachetului de servicii confirmate, daca renuntarea se face din momentul confirmarii rezervarii pana cu 45 de zile inainte de inceperea pachetului turistic;

b) 100 % din pretul pachetului de servicii confirmate, daca renuntarea se face intr-un interval mai mic de 45 de zile inainte de data inceperii pachetului turistic;

c) 100 % pentru neprezentarea la program, sau pentru programe si oferte speciale inclusiv, dar fara a se limita la, Early booking, Inscriseri Timpurii, Revelion, Craciun, Paste, Last minute, indiferent de data la care se face renuntarea la servicii.

e) sumele cheltuite de agentie in vederea asigurarii serviciilor contractate, inclusiv dar fara a se limita la: taxa de viza, bilete de avion, etc.

f) pentru programe operate de alti touroperatori, se vor respecta conditiile de retragere, anulare si penalizare ale acestora.

2. Pentru biletele de odihna si/sau de tratament cumparate prin organizatii sindicale, Agentia va face restituirii numai in baza cererilor de renuntare contrasemnate si stampilate de reprezentantul organizatiei sindicale.

3. In cazul in care o ambasada refuza sa acorde viza de intrare pentru efectuarea pachetului de servicii, turistului i se vor retine toate taxele achitate de Agentie prestatorilor directi, precum si cheltuielile de operare proprii acesteia.

4. In cazul in care turistul care a intrat pe teritoriul statului in care se realizeaza pachetul de servicii turistice refuza sa se mai intoarca in Romania si autoritatile din tara respectiva fac cheltuieli de orice natura cu acesta, turistul respectiv are obligatia de a suporta toate aceste cheltuieli.

5. Penalizarile echivalente cu pretul contractului se aplica si in cazul in care turistul nu ajunge la timp la aeroport sau la locul de plecare, daca nu poate pleca in calatorie pentru ca nu are actele in regula sau daca este intors de la granita de catre politia de frontiera.

6. Turistul trebuie sa depuna in scris cererea de renuntare la pachetul de servicii turistice, cu numar de inregistrare la Agentia la care a achitat serviciile. In caz contrar, cererea de renuntare nu este luata in considerare.

7. Pentru fiecare nume modificat dupa confirmarea serviciilor, turistul va plati o penalizare de 15 euro. Daca turistul solicita modificarea hotelului, a structurii camerelor sau a oricaruia dintre serviciile dintr-o rezervare confirmata, aceasta echivaleaza cu rezilierea contractului, cu aplicarea penalitatilor legale la momentul respectiv, si incheierea unui nou contract.

VI.Reclamatii

In cazul in care turistul este nemulțumit de serviciile turistice primite, acesta are obligatia de a intocmi la fata locului o sesizare in scris, clar si explicit, cu privire la deficientele constatate la fata locului, legate de realizarea pachetului de servicii turistice contractat, ce se va transmite prompt atat Agentiei, reprezentantului local al acesteia, cat si prestatorului de servicii turistice (conducerii hotelului, restaurantului).

2. Atat Agentia, cat si prestatorul de servicii turistice vor actiona imediat pentru solutionarea sesizarii. In cazul in care sesizarea nu este solutionata sau este solutionata partial, turistul va depune la sediul Agentiei o reclamatie in scris, in termen de maximum 3 zile calendaristice de la incheierea calatoriei, Agentia urmand ca, in termen de 30 zile calendaristice, sa comunice turistului despagubirile care i se cuvin.

VII. Documentele contractului se constituie ca anexa la acesta si sunt urmatoarele:

- a) rezervarea sau bonul de comanda, voucherul, factura aferenta;
- b) programul turistic

IX.Dispozitii finale

Prezentul contract a fost incheiat in doua exemplare, cate unul pentru fiecare parte.

2. Datele de identitate ale turistului, in calitate de parte contractanta sunt confidentiale si nu vor putea fi folosite de Agentie in alte scopuri decat pentru transmiterea de materiale publicitare.

3. Comercializarea pachetelor de servicii turistice se va face in conformitate cu prevederile prezentului contract si cu respectarea prevederilor Ordonantei Guvernului nr. 107/1999 privind activitatea de comercializare a pachetelor de servicii turistice, aprobata cu modificari si completari prin Legea nr. 631/2001, cu modificarile ulterioare.

4. Contractul poate fi prezentat si sub forma unui catalog, pliant sau alt in scris, daca turistul este informat despre aceasta si daca documentul contine informatiile prevazute de art. 10 alin. (2) din Ordonanta Guvernului nr. 107/1999, aprobata cu modificari si completari prin Legea nr. 631/2001, cu modificarile ulterioare.

Agentia Best Travel Agency
Denumirea Sc Coztravel srl
Reprezentantul Florina Cozea

Turist,
Numele
Prenumele