

CONTRACT de comercializare a pachetelor de servicii turistice Nr. / Data.....

S.C. PASSAGE F&T S.R.L. cu sediul social în Timisoara 300077, str. Alba Iulia nr.5, J35/18/ 2006, CIF RO18265825, titulara a Licentei de turism nr 3818/31.03 2009 pentru Agentia de turism PASSAGE F&T, cu sediul în Timisoara 300077, str.Alba Iulia nr.5, reprezentata prin Ramona Lambing, în calitate de director de agentie, denumita în continuare Agentia, si

Turistul/Reprezentantul turistului, domnul/doamna....., domiciliat/a în, telefon, posesor/posesoare al/a buletinului/cartii de identitate seria nr., eliberat/eliberata de la data de, au convenit încheierea prezentului contract, în conformitate cu prevederile prevazute de art. 10 alin.(2) din Ordonanta 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.

I. Dispozitii generale

1. Pachetul de servicii turistice care face obiectul prezentului contract a fost organizat de Societatea Comerciala cu sediul în, care garanteaza buna executare a acestuia în baza contractului încheiat cu Agentia.

2. Agentia comercializeaza pachete de servicii turistice în urmatoarele variante:

a) servicii turistice la cererea clientului, care se refera la programele organizate în mod special, ca urmare a solicitarilor turistilor, denumite în continuare servicii la cerere;

b) servicii turistice preorganizate de agentia de turism si puse la dispozitie clientului prin materiale de prezentare de tipul: cataloage, brosure, pliant, denumite în continuare servicii din oferta standard;

c) servicii turistice interne, comercializate pe baza de vouchere de servicii turistice interne sau bilete de odihna si/sau de tratament, denumite în continuare bilete de odihna si/sau de tratament. Aceste servicii reprezinta un caz particular al serviciilor turistice din oferta standard.

Prezentul contract detine prevederi comune celor trei variante de servicii turistice, precum si prevederi specifice fiecareia dintre ele.

3. Bonul de comanda, confirmarea de servicii, biletul de odihna si/sau de tratament, precum si oferta standard a agentiei de turism expusa în materialele de prezentare fac parte integranta din prezentul contract.

II. Aparitia raporturilor contractuale

1. În cazul serviciilor la cerere si al ofertei standard, acest contract se considera încheiat în momentul în care turistul a primit confirmarea scrisa a solicitarii sale.

2. În cazul biletelor de odihna si/sau de tratament, contractul se considera încheiat o data cu plata integrala a pretului pachetului de servicii turistice sau a avansului convenit.

III. Obiectul contractului

1. Obiectul contractului îl constituie vânzarea de catre Agentie a uneia dintre variantele de servicii turistice prevazute la cap. I, în schimbul platii pretului.

2. Caracteristicile serviciilor turistice la care se obliga Agentia se afla descrise în materialele de prezentare (cataloage, brosure, pliante, oferte letrice), în cazul ofertei standard si a biletelor de odihna si/sau de tratament, sau în confirmarea de servicii, în cazul serviciilor la cerere.

3. Orice alte servicii turistice neînscrise în materialele de prezentare sau în confirmarea de servicii nu fac obiectul prezentului contract si nu atrag raspunderea Agentiei.

IV. Pretul

1. Preturile excursiilor organizate de Passage F&T cuprind costul serviciilor turistice efective, comisionul Agentiei si T.V.A aplicabil. Preturile sunt exprimate în Euro si vor fi incasate ca atare. În cazul în care se doreste achitarea serviciilor în lei, rata de schimb va fi cursul de referinta BNR din ziua platii + 2 % coeficient de risc valutar.

2. Pretul este publicat în cadrul ofertei standard a Agentiei pentru serviciile din oferta standard sau este înscris în confirmarea de servicii, în cazul serviciilor la cerere.

3. Pretul contractului poate fi modificat, în sensul majorarii sau micșorarii, dupa caz, numai daca modificarea are loc ca urmare a variatiilor:

a) costurilor de transport, inclusiv costul carburantului;

b) redeventelor si taxelor aferente serviciilor de aterizare, debarcare/îmbarcare în porturi si aeroporturi si ale taxelor de turist;

c) cursurilor de schimb valutar aferente pachetului de servicii turistice contractat.

4. În cazul în care preturile stabilite în contract sunt majorate cu peste 10%, indiferent de motivele majorarii, turistul poate rezilia contractul în termen de 5 zile de la data instiintarii, agentia având obligatia de a rambursa turistului toate sumele aferente calatorii turistice platite de acesta. Restituirile se fac pe baza unei programari, ce va fi adusa la cunostinta turistului în momentul depunerii cererii de retragere.

V. Modalitati de plata

Modalitatile de plata a pretului contractului sunt:

1. Avansul se plateste dupa cum urmeaza:

a) 30 % din pretul contractului sau cum este prevazut în bonul de comanda;

În cazul în care continutul confirmarii de servicii difera de cel al bonului de comanda, Agentia va restitui imediat contravaloarea avansului încasat daca turistul nu accepta noile servicii oferite.

2. Plata finala a pachetului de servicii se va face cel tarziu cu 31 de zile înainte de inceperea serviciilor turistice sau conform esalonarii prevazute în bonul de comanda.

VI. Drepturile si obligatiile Agentiei

1. În cazul în care Agentia este nevoita sa modifice una dintre prevederile esentiale ale contractului, are obligatia sa informeze turistul cu cel puțin 15 zile înainte de data plecarii.

2. În cazul în care, dupa începerea calatorii turistice, o parte importanta din serviciile turistice prevazute în contract nu este realizata sau agentia de turism organizatoare constata ca nu le va putea realiza, Agentia este obligata:

a) sa ofere turistului alternative corespunzatoare în vederea continuarii calatorii 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 în timpul calatorii turistice;

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

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

a) când neindeplinirea sau îndeplinirea defectuoasa a obligatiilor asumate prin contract se datoreaza turistului;

b) când neindeplinirea obligatiilor se datoreaza unor cauze de forta majora sau a unor imprejurari pe care nici Agentia, nici prestatorii de servicii nu le puteau prevedea sau evita (modificari de orar sau de itinerar, intarzieri în traficul mijloacelor de transport, etc.).

În situatia în care neexecutarea obligatiilor contractuale se datoreaza agentiei de turism organizatoare, Agentia are dreptul sa cheme în garantie agentia de turism organizatoare pentru plata despagubirilor datorate turistului.

4. Agentia are obligatia sa furnizeze în scris turistului, în termen de 7 zile înainte de data plecarii, urmatoarele informatii:

a) Orarele, locurile escalelor si legaturile, precum si, dupa caz, locul ce urmeaza si fie ocupat de turist în fiecare dintre mijloacele de transport incluse în contract;

b) denumirea, sediul/adresa, numerele de telefon si de fax ale reprezentantei locale a organizatorului si/sau a detailistului ori, în lipsa acesteia, cele ale autoritatilor locale care pot ajuta turistul în caz de nevoie; în cazul în care aceste reprezentante sau autoritati locale nu exista, turistul trebuie sa dispuna de un numar de apel de urgenta sau de orice alta informatie care sa îi permita contactarea organizatorului si/sau a detailistului;

c) pentru calatoriile minorilor neînsoțiti de parinti, informatii care sa permita stabilirea unui contact direct cu copilul sau cu responsabilul de la locul cazarii copilului;

d) posibilitatea semnarii unui contract de asigurare facultativa, care sa acopere taxele de transfer al turistului, sau a unui contract de asistenta, care sa acopere taxele de repatriere în caz de accidentare, boala, deces ori a unui contract de asigurare pentru bagaje.

VII. Drepturile si obligatiile turistului

1. În cazul în care turistul nu poate sa participe la calatoria turistica, acesta poate sa cesioneze contractul unei terte persoane care îndeplineste toate conditiile prevazute în pachetul de servicii turistice contractat, cu obligatia de a anunta Agentia în scris cel puțin cu 5 zile inaintea datei de plecare. În acest caz agentia reziliaza contractul cu turistul care cesioneaza contractul si încheie un alt contract cu noul turist. Pentru calatoriile individuale, în cazul în 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 în mod solidar la plata pretului calatorii si a eventualelor costuri suplimentare aparute cu ocazia acestei cedari.

2. În cazul în care preturile stabilite în contract sunt majorate cu peste 10%, turistul poate rezilia contractul, având dreptul la rambursarea sumelor platite.

3.1. Turistul este obligat sa comunice Agentiei, în termen de 5 zile calendaristice de la primirea instiintarii prevazute la cap. VI pct. 1, hotărârea sa de a opta pentru:

a) rezilierea contractului fara plata penalitatilor; sau

b) acceptarea noilor conditii ale contractului.

3.2. În cazul în care turistul reziliaza contractul sau Agentia anuleaza calatoria turistica înaintea datei de plecare, turistul are dreptul:

a) sa accepte la acelasi pret un alt pachet de servicii turistice de calitate echivalenta sau superioara, propus de Agentie;

b) sa accepte un pachet de servicii turistice de calitate inferioara, propus de Agentie, cu rambursarea imediata a diferentei de pret;

c) sa i se ramburseze imediat toate sumele achitate în virtutea contractului.

3.3. În toate cazurile mentionate turistul are dreptul sa solicite Agentiei si o despagubire pentru neindeplinirea prevederilor contractului initial, cu exceptia cazurilor:

a) anularea s-a facut datorita nerealizarii numarului minim de persoane mentionat în contract, iar Agentia a informat turistul în scris, în termenul mentionat în contract, termen care nu poate fi mai mic de 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 în ciuda oricaror eforturi depuse, în aceasta nefiind incluse suprazrezervarile);

c) anularea s-a facut din vina turistului.

4. Turistul are dreptul sa rezilieze în orice moment, în tot sau în parte, contractul, iar în cazul în care rezilierea îi este imputabila, este obligat sa despagubeasca Agentia pentru prejudiciul creat acesteia, cu exceptia cazurilor de forta majora

definite conform legii.

Daca turistul, dupa achitarea si confirmarea serviciilor, 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.

5. În cazul în care turistul care a intrat pe teritoriul statului în care se realizeaza pachetul de servicii turistice refuza sa se mai întoarca în România si autoritatile din tara respectiva fac cheltuieli de orice natura cu acesta, turistul respectiv are obligatia de a suporta toate aceste cheltuieli.

6. În cazul biletelor de odihna si/sau de tratament, turistul are obligatia de a respecta programul de acordare a serviciilor în România, respectiv: în statiunile de pe litoral cazarea se face la ora 18,00 a zilei de intrare si se termina la ora 12,00 a zilei înscrise pe biletul de odihna si/sau de tratament; în statiunile din tara, altele decât cele de pe litoral, cazarea se face începând cu ora 12,00 a zilei de intrare si se termina cel târziu la ora 12,00 a zilei urmatoare celei înscrise pe bilet.

7. 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.

8. 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) în vederea acordarii serviciilor turistice, sa pastreze integritatea bunurilor din unitatile de cazare, alimentatie publica, mijloace de transport, în caz contrar urmând sa suporte contravaloarea pagubelor produse.

VIII. Asigurari

Turistul este asigurat pentru rambursarea cheltuielilor de repatriere si/sau a sumelor achitate de el in cazul insolabilitatii sau falimentului Agentiei de turism la Societatea de Asigurare-Reasigurare Omniasig SA Sucursala Timisoara., B-dul Take Ionescu nr 53, Tel: 0256 499725, Fax: 0256 499725 J40/8364/1994; RO 5589684, avand polita Seria I nr.19266, valabila pana la data de 10.11.2012. Turistul este asigurat numai dupa plata finala a pretului serviciilor turistice.

Conditiiile în care turistul va fi despagubit de catre societatea de asigurare Omniasig SA sunt:

1. În cazul în care Agentia nu efectueaza repatrierea turistului, acesta are obligatia de a anunta imediat societatea de asigurare prin telefon, fax sau e-mail. În aceasta situatie societatea de asigurare nu are obligatia de a achita imediat contravaloarea cheltuielilor de repatriere, ci de a o rambursa dupa întoarcerea turistului în România, în conditiile politiei de asigurare încheiate între Agentie si societatea de asigurare.

2. În cazul în care turistul solicita de la Agentie contravaloarea sumelor achitate si/sau a cheltuielilor de repatriere, acesta trebuie sa trimita documentele justificative catre Agentie prin scrisoare recomandata cu confirmare de primire. Turistul are obligatia sa pastreze fotocopiile de pe respectivele documente justificative. Turistul poate solicita Agentiei rambursarea sumelor achitate si/sau a cheltuielilor de repatriere, în termen de 15 (cincisprezece) zile calendaristice de la data încheierii derularii pachetului de servicii turistice sau de la data repatrierii.

3. Turistul are obligatia de a notifica societatii de asigurare, prin scrisoare recomandata cu confirmare de primire, în legatura cu solicitarea adresata Agentiei privind rambursarea sumelor achitate si/sau a cheltuielilor de repatriere, în termen de 5 (cinci) zile calendaristice de la data confirmarii de primire prevazute la cap. X pct. 2.

4. În cazul în care, în termen de 15 (cincisprezece) zile calendaristice de la data confirmarii de primire a documentelor justificative de catre Agentie, turistul nu a primit sumele solicitate de la aceasta, are loc evenimentul asigurat.

5. În termen de 10 (zece) zile calendaristice de la data producerii evenimentului asigurat, turistul are obligatia de a transmite societatii de asigurare, prin scrisoare recomandata cu confirmare de primire, cererea de despagubire însoțita de documentele justificative.

6. Documentele justificative constau în:

- a) contractul de comercializare a pachetului de servicii turistice;
- b) confirmările de primire precizate la pct. 2, 3 si 5 din prezentul capitol;
- c) fotocopiile de pe documentele de plata a avansului (chitante, ordine de plata etc.), în cazul cererilor de rambursare a sumelor achitate de turist;
- d) fotocopiile de pe documentele de transport si cazare, în cazul cererilor de rambursare a cheltuielilor de repatriere.

Societatea de asigurare are dreptul sa solicite turistului si alte documente justificative.

7. Despagubirea nu poate depasi suma achitata de turist în contractul de comercializare a pachetului de servicii turistice, precum si sumele necesare repatrierii acestuia, cu respectarea prevederilor cap. IX pct. 2.

8. Din despagubire se scade fransiza mentionata pe polita de asigurare.

9. Despagubirea va fi platita în termen de 30 (treizeci) de zile calendaristice de la data primirii de catre societatea de asigurare a documentelor justificative de la turist.

10. În cazul în care dupa plata despagubirii Agentia plateste debitul catre turist, acesta are obligatia de a restitui asiguratorului despagubirea primita, în termen de 5 (cinci) zile lucratoare de la data primirii de la Agentie a sumelor reprezentând debitul.

IX. Renuntari, penalizari, despagubiri

1. În cazul în care turistul renunta din vina sa la pachetul de servicii turistice care face obiectul prezentului contract, în cazul serviciilor la cerere sau al ofertei standard, el datoreaza Agentiei penalizari dupa cum urmeaza:

- a) 25 % din pretul pachetului de servicii, daca renuntarea se face cu mai mult de 31 de zile calendaristice înainte de data plecarii;
- b) 60.% din pretul pachetului de servicii, daca renuntarea se face în intervalul 17-30 de zile înainte de data plecarii;
- c) 100.% din pretul pachetului de servicii, daca renuntarea se face într-un interval de 1-16 zile înainte de plecare sau pentru neprezentarea la program.

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

3. În cazul în 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 acestuia.

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

5. Turistul trebuie sa depuna în scris cererea de renuntare la pachetul de servicii turistice, cu numar de înregistrare la Agentia la care a achitat serviciile. În caz contrar cererea de renuntare nu este luata în considerare.

6. Agentia va acorda despagubiri în functie de gradul de nerespectare a obligatiilor din contract, despagubiri ce nu pot depasi de dou ori pretul pachetului de servicii turistice prevazut în contract.

X. Reclamatii

1. În cazul în care turistul este nemulțumit de serviciile turistice primite, acesta are obligatia de a întocmi o sesizare în 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 atât Agentiei, cât si prestatorului de servicii (conducerii hotelului, restaurantului).

2. Atât Agentia, cât si prestatorul de servicii vor actiona imediat pentru solutionarea sesizarii. În cazul în care sesizarea nu este solutionata sau este solutionata partial, turistul va depune la sediul Agentiei o reclamatie în scris, în termen de maximum 5 zile calendaristice de la încheierea calatoriei, Agentia urmând ca în termen de 5 zile calendaristice sa comunice turistului despagubirile care i se cuvin în conditiile prezentului contract.

XI. Dispozitii finale

1. Având în vedere diversitatea prestatorilor directi care concura la realizarea efectiva a pachetelor de servicii turistice, agentia nu este raspunzatoare pentru modul in care sunt clasificate pe stele sau categorii unitatile de cazare, de alimentatie sau mijloacele de transport aferente pachetelor respective.

2. Clasificarea pe stele sau categorii este responsabilitatea exclusiva a autoritatilor din tarile respective, agentia fiind responsabila numai în limitele confirmarii scrise sosită de la partener sau ale prevederilor contractuale reciproce.

3. Prezentul contract a fost încheiat în doua exemplare, câte unul pentru fiecare parte.

4. Contractul poate fi prezentat si sub forma unui catalog, pliant, confirmare sau alt inscris daca turistul este informat despre aceasta si daca documentul contine informatiile prevazute de art. 10 alin.(2) din Ordonanta 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.

5. Documentele contractului se constituie ca anexa la acesta si sunt voucherul sau dupa caz programul turistic.

Agentia Passage F&T

Numele si Prenumele turistului