



CONTRACT CADRU
de comercializare a pachetelor de servicii turistice
Nr.....din data de.....

Partile contractante

TRAVELEDGE SRL, cu sediul in Bulevardul Marasesti, Nr.43, camera 2, Sector 4, Bucuresti, numar de inregistrare la Registrul Comertului J40/10621/2014, cod de inregistrare fiscala 33579252, cont bancar RO75INGB0000999904547115 , deschis la ING Bank Sucursala Unirii, titulara a Licentei de turism nr. 7237/ 30.09.2014, reprezentata prin Camelia Ghitica, in calitate de Director General, denumita in continuare Agentia,

si

Turistul/reprezentantul turistului, cu datele de identificare prezentate in bonul de comanda sau in voucher, bilet odihna, bilet excursie;

Au convenit la incheierea prezentului contract.

I. Obiectul contractului

Il constituie vânzarea de catre Agentie a pachetului de servicii in scris in voucher, bilet de odihna - tratament, bilet de excursie, anexat la prezentul contract si eliberarea documentelor de plata.

II. Pretul

Pretul contractului se compune din costul serviciilor turistice efective, comisionul Agentiei, comisionul de risc valutar si T.V.A., fiind specificate in bonul de comanda (daca exista) si/sau pe factura.

III. Modalitati de plata

La incheierea contractului se percepe un avans de min. 25% din pret sau cel prevazut in bonul de comanda.

Plata finală se va face astfel:

- a) pentru serviciile turistice care necesita confirmare din partea prestatorilor, conform bonului de comanda.
- b) pentru serviciile turistice interne , pana cu cel tarziu 15 zile inainte de data inceperii sejurului.
- c) plata integrală a serviciilor turistice pentru Paste, Craciun si Revelion se va face cu cel putin 30 de zile inainte de inceperea sejurului.

Plata serviciilor externe aferente contractului se poate efectua intr-o singura moneda, in valuta specificata in contract sau in Lei la cursul stabilit de Agentie din ziua efectuării platilor.

IV. Drepturile și obligațiile Agenției

1. In cazul in care Agentia este nevoita sa modifice una dintre prevederile esentiale ale contractului, are obligatia sa informeze turistul cu cel putin 15 zile inainte de data plecarii.



2. Agentia poate sa modifice pretul contractului, in sensul majorarii sau micșorarii, dupa caz, numai daca modificarea are loc ca urmare a variatiilor costurilor de transport, a redeventelor si a taxelor aferente serviciilor de aterizare, debarcare/imbarcare in porturi si aeroporturi si ale taxelor de turist ori ale cursurilor de schimb valutar aferente pachetului de servicii turistice contractat.

3. In cazul in care, dupa incetarea calatoriei turistice, o parte importanta din serviciile turistice prevazute in contract nu este efectuata sau agentia de turism organizatoare constata ca nu le va putea realiza, Agentia este obligata:

a) sa ofere turistului alternative corespunzatoare in vederea continuarii calatoriei turistice, fara majorarea pretului, respectivele servicii turistice oferite sa fie de aceiasi calitate si cantitate;

b) sa restituie turistului sumele ce reprezinta diferenta dintre serviciile turistice achitate si cele efectiv prestate in timpul calatoriei turistice;

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 de turism, nici prestatorii de servicii nu le puteau prevedea sau evita (modificari de orar sau itinerar, intarzieri in traficul mijloacelor de transport etc.).

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) denumirea, sediul/adresa, numerele de telefon si de fax ale reprezentantei locale a organizatorului si/sau a detailistului ori, in lipsa acesteia, un numar de apel de urgenta care sa ii permita contactarea organizatorului si/sau a detailistului;

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. Toate unitatile de cazare, precum si mijloacele de transport sunt clasificate de catre Autoritatile Nationale de Turism ale tarilor de destinatie, conform procedurilor interne si normativelor locale, care difera de la o tara la alta si de la un tip de destinatie la altul.

V. Drepturile si obligatiile turistului

1. 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.

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

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



2.2. In cazul in care turistul reziliaza contractul sau 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, 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 in virtutea contractului.

2.3. 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 supraz rezervarile, caz in care responsabilitatea revine companiei aeriene);
- c) anularea s-a facut din vina turistului.

4. Turistul are dreptul sa denunte in orice moment, in tot sau in parte, contractul, iar in cazul in care denuntarea 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 denuntarea contractului, cu aplicarea penalitatilor legale la momentul respectiv, si incheierea unui nou contract.

5. 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 catre Agentie.

6. 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.

VI. Anulari, 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, daca renuntarea se face cu pana la 30 de zile inainte de data plecarii;
- b) 50 % din pretul pachetului de servicii, daca renuntarea se face in intervalul 16-30 de zile inainte de data plecarii;
- c) 100 % din pretul pachetului de servicii, daca renuntarea se face într-un interval mai mic de 16 zile inainte de plecare sau pentru neprezentarea la program.
- d) conform anexei la contract

2. Pentru bilete 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 valoarea 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. Agentia va acorda despagubiri in functie de gradul de nerespectare a obligatiilor din contract.

VII. Reclamatii

1. In cazul in care turistul este nemulțumit de serviciile turistice primite, acesta are obligatia de a intocmi o sesizare in scris, clar si explicit, cu privire la deficientele constatate legate de realizarea pachetului de servicii turistice contractat, ce se va transmite prompt atat Agentiei, cat si prestatorului de servicii (conducerii hotelului, restaurantului) in timpul (pe durata) in care se deruleaza serviciul turistic.
2. Atat Agentia, cat si prestatorul de servicii 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 5 zile calendaristice de la primirea sesizarii, sa comunice turistului rezultatul investigatiei si daca este cazul, despagubirile care i se cuvin.

Vor fi luate in considerare numai reclamatii facute in nume personal. Nu vor fi acceptate reclamatii facute in numele mai multor persoane la finalul programului, despre care Agentia nu a fost informata in scris la data producerii evenimentului.

In cazul in care turistul nu depune sesizarea in termenul de 3 zile calendaristice de la incheierea calatoriei aceste pierde dreptul de a mai fi despagubit de agentie.

VIII. Asigurări

Turistul este asigurat pentru rambursarea cheltuielilor de repatriere si/sau a sumelor achitate de turist in cazul insolabilitatii sau falimentului Agentiei la Societatea de Asigurare OMNIASIG VIENNA INSURANCE GROUP SA – AG.VICTORIA din Bucuresti, Bdul. Alexandru Ioan Cuza, nr.5A, sector 1, telefon 021.3196773, fax 021.3129343, prin Polita de Asigurare seria I nr. 30113 / 24.09.2014.

Conditiiile si termenele in care turistul poate solicita plata despagubirilor pentru insolabilitatea sau falimentul agentiei de turism:

In termen de 10 (zece) zile calendaristice de la data producerii evenimentului asigurat, turistul are obligatia de a transmite asiguratorului, prin scrisoare recomandata cu confirmare de primire, cererea de despagubire insotita de documentele justificative.

Documentele justificative constau in principal in:



- a) contractul de comercializare a pachetului de servicii turistice;
- b) confirmările de primire;
- c) fotocopiile de pe documentele de plata a avansului (chitante, ordine de plata etc.), in cazul cererilor de rambursare a sumelor achitate de turist;
- d) fotocopiile de pe documentele de transport si cazare, in cazul cererilor de rambursare a cheltuielilor de repatriere.

Despagubirea nu poate depasi suma achitata de turist in contractul de comercializare a pachetului de servicii turistice, precum si sumele necesare repatrierii acestuia.

Facultativ, turistul are posibilitatea incheierii unui contract de asigurare, care sa acopere taxele de transfer sau a unui contract de asistenta care sa acopere taxele de repatriere in caz de accidente, de boala sau deces ori a unui contract de asigurare pentru bagaje.

Agentia recomanda incheierea unei asigurari storno pentru asigurarea riscului in caz de anulare a calatoriei. Prima de asigurare reprezinta 1.5% din valoarea pachetului de servicii iar costul acestei asigurari este nerambursabil odata incheiata acesta asigurare.

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

- a) voucherul, biletul de odihna-tratament, biletul de excursie, dupa caz;
- b) programul turistic, in cazul actiunilor turistice;
- c) conditii de anulare/penalizare in caz de anulare.

X. Dispozitii finale

1. Prezentul contract a fost incheiat in doua exemplare, cate unul pentru fiecare parte.
2. 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.
3. 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) Ordonantei Guvernului nr. 107/1999, privind comercializarea pachetelor de servicii turistice, aprobata cu modificari si completari prin Legea nr. 631/2001, cu modificarile ulterioare.