

CONTRACT

de comercializare a pachetelor de servicii turistice

nr. _____ din _____

Partile contractante:

Societatea Comerciala INTER-TOUR SRL, cu sediul in Bacau, Bdul. Alexandru cel Bun, nr. 1, cod postal 600057, cod unic de inregistrare in scopuri de TVA RO 5311601, Nr. Registrul Comertului J04/317/1994, capital social 1.200 Ron, telefon/fax 0234-571104, e-mail: office@inter-tour.ro, pagina de internet www.inter-tour.ro, titulara a Agentiei de turism touroperatoare INTER-TOUR, cu sediul in Bacau, Bdul. Alexandru cel Bun nr. 1, cu puncte de lucru si in Bacau, Bdul Marasesti nr. 4 si Onesti, Bdul. Republicii nr. 52, posesoare a Licentei de turism cat. A, nr. 467 /1994, cu polita de insolabilitate si faliment la S.C. OMNIASIG VIG Bucuresti. Str Aleea Alexandru Nr. 51, Sector 1, Bucuresti telefon 0214057420 Seria I Nr. 25648 emisa in data de 28.02.2015 valabila pana la data de 27.02.2016, reprezentata prin NANESCU DUMITRU, in calitate de Director General, denumita in continuare Agentia.

Si Turistul/Reprezentantul turistului:

DI/Dna.....domiciliat/domiciliata in localitatea....., Str. Nr. , scara....., etaj....., ap....., judetul....., cod postal....., tel/fax....., mobil....., posesor al CI/BI/P cu seria....., numarul....., eliberat/eliberata de, la data de....., CNP....., telefon/fax....., mobil....., e-mail....., au convenit la incheierea prezentului contract.

I. Obiectul contractului

Obiectul contractului il constituie vanzarea de catre Agentie catre Turist a pachetului de servicii turistice in scris in voucher, bilet de odihna – tratament, bilet de excursie, anexat la prezentul contract si eliberarea documentelor de plata.

II. Pretul

1. Pretul contractului este Ron/Euro si cuprinde costul serviciilor turistice efective, comisionul Agentiei si TVA-ul aferent. Avansul este de Ron/Euro si s-a achitat in numerar/virament, cu chitanta/ordinul de plata nr., din data de....., iar plata finala se va face pana la data de

2. Pretul contractului este specificat in bonul de comanda si pe factura, in cazul serviciilor externe, si in cataloagele agentiei, pentru oferta standard, bonul de comanda pentru servicii la cerere si factura, in cazul serviciilor interne si cuprinde costul serviciilor turistice efective, comisionul Agentiei

si TVA-ul. Avansul este de minimum 30 % din pret pentru servicii interne si este de minimum 30% sau cel prevazut in bonul de comanda pentru serviciile externe.

3. Plata finala se va face astfel:

a. pentru serviciile externe, conform bonului de comanda, dar nu mai tarziu de 15 zile inainte de inceperea sejurului/pachetului de servicii turistice.

b. pentru serviciile interne, in maximum 3 rate, a cate 25% din pret fiecare, achitate la intervale egale pana cu cel tarziu 15 zile inainte de data inceperii sejurului.

4. Plata programelor turistice speciale intern/extern, la care se acorda reduceri semnificative fata de tarifele standard: "inscrieri timpurii"/"early booking", se efectueaza integral in momentul rezervarii sau prin acont minim 30% din pret, plata in rate, plata integrala pana la termenul mentionat pentru fiecare program in parte.

5. Plata serviciilor pentru alte oferte speciale ("Senior voyage", "Litoralul pentru toti" etc.) se efectueaza conform conditiilor din oferta si se supun regulilor de renuntare mentionate in acestea.

6. Plata serviciilor externe aferente contractului se poate efectua in valuta specificata in contract sau in RON la cursul comercial Raiffeisen din ziua facturarii.

7. Plata obligatiilor ce decurg din contract se poate face cash la casieria agentiei, prin transfer bancar sau depunere de numerar in conturile Agentiei.

8. Pentru neplata in termen a c/v. facturilor emise, Turistul datoreaza penalitati de 1 % pentru fiecare zi de intarziere, calculate incepand cu a 8-a zi de la emiterea facturii sau din momentul listarii voucherului, pana la achitarea integrala a debitului restant si sistarea unilaterală a prezentului contract, cu aplicarea de penalitati conform conditiilor de anulare si intreruperea imediata a tuturor serviciilor aflate in derulare, situatie in care TURISTUL raspunde pentru efectele produse si va suporta toate consecintele, fara a pretinde nici un fel de despagubiri din partea Agentiei, neavand nici o relevanta faptul ca valoarea totala a penalitatilor va ajunge sa depaseasca cuantumul debitului datorat.

III. Drepturile si obligatiile Agentiei:

1. Agentia se obliga sa puna la dispozitia Turistului, oferta de vanzare cu programele sale turistice, standard si speciale.

2. In cazul programelor speciale pentru turism intern/extern, in care se acorda reduceri semnificative fata de oferta standard: "inscrieri timpurii", "early booking", "Litoralul pentru toti", "Senior voyage" etc., nu se accepta modificari de orice fel (de nume, perioada, tip camera, servicii etc.), anulari, renuntari pentru rezervările efectuate, indiferent de motive (boala, probleme familiale etc.) acestea fiind supuse regulilor speciale mentionate pentru fiecare program in parte si pentru care penalizarea este de 100%.

3. 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.

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

5. Preturile stabilite in contract nu pot fi majorate, in nici un caz, in cursul celor 15 de zile calendaristice care preced data plecarii.

6. in cazul in care, dupa inceperea calatoriei turistice, o parte importanta din serviciile turistice prevazute in 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 in vederea continuarii calatoriei turistice turistilor proprii, 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;

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.

7. Agentia este raspunzatoare pentru buna executare a obligatiilor asumate prin contract, inclusiv in situatia in care aceste obligatii trebuiau indeplinite de catre o alta agentie de turism sau de catre alti prestatori de servicii, 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.).

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 imprezibil si inevitabil.

8. in situatia in care neexecutarea obligatiilor contractuale se datoreaza altui TOUROPERATOR cu care Agentia are incheiat Contract de Revanzare, AGENTIA are dreptul sa cheme in garantie touroperatorul pentru plata despagubirilor datorate turistului.

9. Agentia are obligatia sa furnizeze turistului, in scris sau telefonic, 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 (mai putin avion) 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;

IV. Drepturile si obligatiile turistului:

1. In cazul in care turistul nu poate sa participe la calatoria turistica, acesta poate sa cesioneze 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 15 zile inaintea datei de plecare. In acest caz Agentia reziliaza contractul cu turistul care cesioneaza 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, respectiv: in statiunile de pe litoral, cazarea se face la ora 18.00 a zilei de intrare si se termina la ora 12.00 a zilei inscrise pe voucher ori pe biletul de odihna si/sau de tratament. In statiunile din tara, altele decat cele de pe litoral, cazarea se face incepand cu ora 12.00 a zilei de intrare si se termina cel tarziu la ora 12.00 a ultimei zile inscrise pe bilet.

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. 2, hotararea sa de a opta pentru:

a) rezilierea contractului fara plata penalitatilor;

b) acceptarea noilor conditii ale contractului;

4.2. 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.

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

a) anulara 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.

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.

8. Turistul are obligatia sa respecte regulamentul de ordine interioara a prestatorului de servicii turistice, sa pastreze integritatea bunurilor din unitatile de cazare, alimentatie publica, mijloace de transport, in caz contrar urmand sa suporte contravaloarea pagubelor produse.

V. Renuntari, penalizari, despagubiri:

1. In cazul in care turistul renunta din vina sa la pachetul de servicii turistice care face obiectul prezentului contract, in cazul serviciilor la cerere sau al ofertei standard, termenul limita fara penalitati este de 30 de zile inainte de data de plecare.

Pentru anularile sub acest termen, datoreaza Agentiei penalizari dupa cum urmeaza:

a) 30 % din pretul pachetului de servicii, daca renuntarea se face in intervalul 21-29 de zile calendaristice inainte de data plecarii;

b) 50 % din pretul pachetului de servicii, daca renuntarea se face in intervalul 16-20 de zile inainte de data plecarii;

c) 100 % din pretul pachetului de servicii, daca renuntarea se face intr-un interval mai mic de 16 zile inainte de plecare sau pentru neprezentarea la program.

2. In cazul biletelor de odihna si/sau de tratament, pentru retragerea din vina turistului se aplica urmatoarele penalizari:

a) daca cererea de ANULARE se depune in orice moment dupa achitarea avansului si pana cel tarziu cu 21 zile inainte de inceperea sejurului, penalizarea este egala cu contravaloarea AVANSULUI achitat;

b) daca cererea de ANULARE se depune intr-un interval mai mic de 21 zile inainte de data inceperii sejurului sau daca turistul nu se prezinta in statiune la data inscrisa in bilet, penalizarea va fi de 100% din pretul contractat;

3. In cazul programelor speciale pentru turism intern/extern, in care se acorda reduceri semnificative fata de oferta standard: "inscrieri timpurii", "early booking", "Litoralul pentru toti", "Senyor voiage" etc, nu se accepta modificari de orice fel (de nume, perioada, tip camera, servicii etc.), anulari, renuntari pentru rezervarile efectuate, indiferent de motive (boala, probleme familiale etc.) acestea fiind supuse regulilor speciale mentionate pentru fiecare program in parte si pentru care penalizarea este de 100%, indiferent de momentul in care s-a solicitat anularea/modificarea cererii initiale.

4. In cazul in care turistul care a contractat un pachet servicii turistice cu agentia si a achitat un avans nu se prezinta in termenul specificat in bonul de comanda pentru a achita ratele aferente sau restul de plata, contractul se considera reziliat iar agentia are dreptul de a anula rezervarile efectuate in beneficiul turistului, cu retinerea integrala a sumelor platite de catre turist pana la acea data.

5. 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.

6. Turistul trebuie sa indeplineasca toate conditiile privind trecerea frontierei Romaniei si a conditiilor privind circulatia in afara tarii, conform legii. In cazul neindeplinirii acestor conditii sau 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. Prestatorul nu are nici o raspundere in acest sens si nu datoreaza nimic turistului, in cazul neindeplinirii acestor conditii . Agentia nu raspunde in cazul in care autoritatile de la punctele de frontiera refuza primirea si/sau parasirea teritoriului. Prestatorul nu are nicio raspundere in acest sens si nu datoreaza nimic turistului, in cazul neindeplinirii acestor conditii.

7. Copiii minori (sub 18 ani) pot iesi din tara daca:

a) sunt insotiti de ambii parinti sau

b) sunt insotiti de un parinte care are acordul notarial sau certificatul de deces al celuilalt ori hotarare judecatoreasca definitiva de incredintare a copilului etc. sau

c) sunt insotiti de un insotitor care are asupra sa propriul certificat de cazier judiciar si declaratiile notariale ale celor doi parinti in care sa fie mentionata si perioada excursiei. Nerespectarea celor de mai sus duce la oprirea in frontiera romana a copiilor, caz in care agentia de turism nu raspunde de consecinte. Detalii pe www.politiadefrontiera.ro.

8. Penalizarile echivalente cu pretul contractului se aplica si in cazul in care turistul nu ajunge la timp la aeroport sau la locul de plecare/imbarcare, daca nu poate pleca in calatorie pentru ca nu are actele in regula, daca nu se prezinta la receptia hotelului pentru cazare la data si intervalul orar stabilit pentru check-in, sau daca este intors de la granita de catre politia de frontiera.

9. 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.

10. Agentia va acorda despagubiri in functie de gradul de nerespectare a obligatiilor din contract.

11. Pentru a evita eventuale situatii de confuzii sau neintelegeri, turistii au obligatiia ca la inscriere sa citeasca Conditile Generale de Participare la programul turistic.

VI. Reclamatii:

1. In cazul in care turistul este nemulțumit de serviciile turistice primite, acesta are obligatia de a intocmi o sesizare in scris, cu numar de inregistrare de la prestatorul de servicii turistice (hotel, restaurant, firma de transport /agrement etc.) clar si explicit, cu privire la deficiente constatate la fata locului, legate de realizarea pachetului de servicii turistice contractat, ce se va transmite prompt atat Agentiei, cat si prestatorului de servicii (conducerii hotelului, restaurantului etc.).

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 30 zile calendaristice sa comunice turistului despagubirile care i se cuvin.

VII. Asigurari:

1. Turistul este asigurat pentru rambursarea cheltuielilor de repatriere si/sau a sumelor achitate de turist in cazul insolvabilitatii sau falimentului agentiei de turism, la S.C. OMNIASIG VIG Bucuresti. Str Grigore Mora Nr.23 Sector 1 Bucuresti telefon 0214057420 Seria I Nr.25610 emisa in data de 28.02.2013 valabila pana la data de 27.02.2014.

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, sau a unei asigurari storno (recomandata).

2. In cazul in 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 fotocopii de pe respectivele documente justificative. Turistul poate solicita Agentiei rambursarea sumelor achitate si/sau a cheltuielilor de repatriere, in termen de 15 (cincisprezece) zile calendaristice de la data incheierii derularii pachetului de servicii turistice sau de la data repatrierii.

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

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

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

VIII. Documentele contractului:

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

- a) voucherul, biletul de odihna-tratament, biletul de excursie, bonul de comanda, dupa caz;
- b) programul turistic, in cazul actiunilor turistice;
- c) cataloagele/brosurile/ofertele agentiei/site inter-tour la www.inter-tour.ro, corectate/actualizate prin bonul de comanda semnat cu turistul;

2. Factura poate fi transmisa Turistului si prin e-mail, in format electronic/fax, iar acesta va proceda la listarea si plata acesteia. Ulterior, la cerere, facturile vor fi transmise si prin posta/curier. Factura poate circula perfect valabila si fara semnatura si stampila, conform Legii nr. 57/2003 privind Codul Fiscal, articolul 155 (6).

3. Documentul in baza caruia turistii vor primi serviciile achitate (voucherul, biletul de avion, ticketul de imbarcare, biletul de excursie etc.) emis de Agentie poate fi transmis si in format electronic sau expediat prin curierat rapid, dupa achitarea serviciilor catre Agentie.

XI. 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 107/1999 privind activitatea de comercializare a pachetelor de servicii turistice aprobata cu modificari si completari prin Legea 631/2001 cu modificarile ulterioare.
- 3. Contractul poate fi prezentat si sub forma unui catalog, brosură, 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.

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

Agentia INTER-TOUR Bacau,

Director General

Turist/reprezentant turist

Nume

Prenume