

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

Partile contractante:

S.C Your Tour S.R.L. cu sediul si punctul de lucru in Bucuresti, str Nicolae Caramfil, nr 58 - 60, tel/fax: 031/4071269, Tel Urgenta : 0729292421 cont **RO79CECEB10301RON2232739** deschis la CEC BANK Aviatiei, cod fiscal **17266903** inregistrata la Registrul Comertului sub nr. **J40/12917.22.10.2015**, licenta nr **3908**, reprezentat legal prin Simona Fâcă , in functia de Director, DENUMITA AGENTIA

si _____, persoana fizica/ juridica de nationalitate _____ cu domiciliul/ sediul in _____
_____ avand CNP/ codul unic de inregistrare _____, nr CI / registrul comertului _____.

I. Obiectul contractului îl constituie vânzarea de catre Agentie a pachetului de servicii turistice reprezentand DEPLASARE EXTERNA.

II. Tariful Tariful cuprinde costul serviciilor turistice efective, comisionul Agentiei si T.V.A. PLATA INTEGRALA.

III. 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 putin 15 zile înainte de data plecarii.
2. Agentia poate sa modifice pretul contractului, în sensul majorarii sau micșorarii, dupa caz, numai daca modificarea are loc ca urmare a variatiilor costurilor de transport, ale redeventelor si ale taxelor aferente serviciilor de aterizare, debarcare/îmbarcare în porturi si aeroporturi si ale taxelor de turist ori ale cursurilor de schimb valutar aferente pachetului de servicii turistice contractat.
3. În cazul în care, dupa începerea calatoriei turistice, o parte importanta din serviciile turistice prevazute în contract nu este realizata sau Agentia constata ca nu le va putea realiza, aceasta este obligata:
 - a) sa ofere turistului alternative corespunzatoare în 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 în timpul calatoriei 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.
4. Agentia este raspunzatoare pentru buna executare a obligatiilor asumate prin contract, cu exceptia urmatoarelor cazuri:
 - a) când neîndeplinirea sau îndeplinirea defectuoasa a obligatiilor asumate prin contract se datoreaza turistului;
 - b) când neîndeplinirea obligatiilor se datoreaza unor cauze de forta majora sau unor împrejurari pe care nici Agentia, nici prestatorii de servicii nu le puteau prevedea sau evita (modificari de orar sau de itinerar, întârzieri în traficul mijloacelor de transport etc.).
5. Agentia are obligatia sa furnizeze în scris turistului, în termen de 5 zile înainte de data plecarii, urmatoarele informatii:
 - a) orarele, locurile escalelor si legaturile, precum si, dupa caz, locul ce urmeaza sa 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, un numar de apel de urgenta care sa îi permita contractarea organizatorului si/sau a detailistului;
 - c) pentru calatoriile minorilor neînsoțiti 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. În cazul în care turistul nu poate sa participe la calatoria turistica, acesta poate sa cesioneze contractul unei terte persoane care îndeplineste toate conditiile aplicabile pachetului de servicii turistice contractat, cu obligatia de a anunta în scris Agentia cu cel puțin 5 zile înaintea 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 calatoriei si a eventualelor costuri suplimentare aparute cu ocazia acestei cedari.
2. În cazul sejururilor de odihna si/sau de tratament, turistul are obligatia sa respecte 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 voucher ori 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.
3. În cazul în care preturile stabilite în contract sunt majorate cu peste 10%, turistul poate rezilia contractul, având dreptul la rambursarea de catre Agentie a sumelor platite.
- 4.1. Turistul este obligat sa comunice Agentiei, în termen de 5 zile calendaristice de la primirea înștiintarii prevazute la cap. III pct. 1, hotarârea sa de a opta pentru:
 - a) rezilierea contractului fara plata penalitatilor; sau
 - b) acceptarea noilor conditii ale contractului.
- 4.2. 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.
- 4.3. În toate cazurile mentionate turistul are dreptul sa solicite Agentiei si o despagubire pentru neîndeplinirea prevederilor contractului initial, cu exceptia cazurilor în care:
 - a) anularea s-a facut datorita nerealizarii numarului minim de persoane mentionat în contract, iar Agentia a informat în scris turistul cu cel puțin 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 suprazrezervările, caz în care

responsabilitatea revine companiei aeriene);

c) anularea s-a facut din vina turistului.

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

6. Turistul este obligat sa achite la receptia unitatii hoteliere taxa de statiuine, taxa de salubrizare, 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), în vederea acordarii serviciilor turistice.

V. Renuntari, penalizari, despagubiri

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

a) conditiile difera **conform fiecarui serviciu in parte. A se stabili la momentul ofertarii/ confirmarii.**

Rezervarea incadrandu-se in regimul "early booking", nu sunt premise schimbari de perioada sau de nume. In acest caz rezervarea trebuie anulata si refacuta, in functie de disponibilitate. Tariful nou va fi cel intreg, fara reducere.

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 acesteia.

4. 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.

5. 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.

6. 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.

7. Agentia va acorda despagubiri în functie de gradul de nerespectare a obligatiilor din contract.

VI. 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 deficiențele constatate la fata locului, legate de realizarea pachetului de servicii turistice contractat, ce se va transmite prompt atât Agentiei, cât si prestatorului de servicii turistice (conducerii hotelului, restaurantului).

2. Atât Agentia, cât si prestatorul de servicii turistice 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 ... zile calendaristice de la încheierea calatoriei, Agentia urmând ca, în termen de zile calendaristice, sa comunice turistului despagubirile care i se cuvin.

VII. Asigurari – Turistul este asigurat pentru rambursarea cheltuielilor de repatriere si/sau a sumelor achitate de el în cazul insolventitatii sau falimentului Agentiei la OMNIASIG Vienna Insurance Group SA , agentia din localitatea Calarasi.

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

VIII. 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, în cazul actiunilor turistice.

IX. Dispozitii finale

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

2. Comercializarea pachetelor de servicii turistice se va face în 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 înscris, 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,
SC Your Tour SRL

Turist,



Reprezentant Simona Faca