

CONTRACT de comercializare a pachetelor de servicii turistice

Nr. din

Părțile contractante

Societatea Comercială TERRA SPLENDIDA , cu sediul în București, Str. Pictor Stefan Dimitrescu nr 5, bl 3, ap 50, sector 4 – punct de lucru : București – Calea Dorobanților nr 132 ap 11 sector 1, cod unic de înregistrare RO 26546244, registrul comerțului J40 /1802/2010, titulară a Licenței de turism nr. 5599 / 2010, reprezentată prin în calitate de, denumită în continuare Agenția,

Și Turistul/Reprezentantul turistului

Domnul/Doamna domiciliat/domiciliată în

..... telefon posesor/posesoare al/a

buletinului/cărții de identitate seria nr. eliberat/eliberată de la data, adresa de

mail..... CNP au convenit la încheierea prezentului contract.

I. **OBIECTUL CONTRACTULUI** îl constituie vânzarea de către Agenție a pachetului de servicii înscris în voucher, bilet de odihnă – tratament, bilet de excursie, anexat la prezentul contract și eliberarea documentelor de plată.

II. PREȚUL

1. Prețul contractului este și cuprinde costul serviciilor turistice efective, comisionul Agenției și T.V.A. Prețul contractului este specificat în următoarele documente: bonul de comandă, factura, cataloagele.
2. Dacă factura emisă de Agenție este exprimată în valută (eur, usd), aceasta se va achita în aceeași monedă. În cazul în care, la cererea turistului, factura emisă de către Agenție va fi exprimată în lei, aceasta se va întocmi la cursul BNR din ziua emiterii facturii, la care se adaugă un comision de risc valutar de 2%.
3. Avansul este de iar plata finală se va face până la data de
4. Depășirea termenului de plată determină aplicarea unei penalități de 0,3% pentru fiecare zi de întârziere, procent aplicat la suma neachitată.

III. DREPTURILE ȘI OBLIGAȚIILE AGENȚIEI

1. În cazul în care Agenția este nevoită să modifice una dintre prevederile esențiale ale contractului, are obligația să informeze turistul cu cel puțin 15 zile înainte de data plecării.
2. Poate să modifice prețul contractului în sensul majorării sau micșorării, după caz, numai dacă modificarea are loc ca urmare a variațiilor costurilor de transport, a redevențelor și a taxelor aferente serviciilor de aterizare, debarcare/imbarcare în porturi și aeroporturi și ale taxelor de turism ori a cursurilor de schimb valutare aferente pachetului de servicii turistice contractat;
3. În cazul în care, după începerea călătoriei turistice, o parte importantă din serviciile turistice prevăzute în contract nu este realizată sau agenția de turism organizatoare constată că nu le va putea realiza, Agenția este obligată:
A - să ofere turistului alternative corespunzătoare în vederea continuării călătoriei turistice, fără majorarea prețului, respectiv serviciile turistice oferite să fie de aceeași calitate și cantitate;
B - să restituie turistului sumele ce reprezintă diferența dintre serviciile turistice achitate și cele efectiv prestate în timpul călătoriei turistice;
C - în cazul în care nu pot fi oferite turistului alternative corespunzătoare sau acesta nu le acceptă din motive întemeiate, să asigure fără costuri suplimentare transportul retur al turistului la locul de plecare ori în alt loc agreat de acesta și, după caz, despăgubirea pentru serviciile neprestate.
4. Agenția este răspunzătoare pentru buna executare a obligațiilor asumate prin contract, cu excepția următoarelor cazuri:
 - a) când neîndeplinirea sau îndeplinirea defectuoasă a obligațiilor asumate prin contract se datorează turistului;
 - b) când neîndeplinirea obligațiilor se datorează unor cauze de forță majoră, sau unor împrejurări pe care nici agenția de turism, nici prestatorii de servicii nu le puteau prevedea sau evita (modificări de orar sau itinerar, întârzieri în traficul mijloacelor de transport etc).
5. Agenția are obligația să furnizeze în scris turistului, în termen de 3 zile înainte de data plecării, următoarele informații:
 - orarele, locurile escalelor și legăturile, precum și, după caz, locul ce urmează să fie ocupat de turist în fiecare dintre mijloacele de transport incluse în contract;
 - denumirea, sediul/adresa, numerele de telefon și de fax ale reprezentanței locale a organizatorului și/sau a detailistului ori, în lipsa acestora, un număr de apel de urgență care să îi permită contactarea organizatorului și/sau a detailistului;
 - pentru călătoriile minorilor neînsoțiți de părinți, informații care să permită părinților stabilirea unui contact direct cu copilul sau cu responsabilul de la locul cazării copilului;

IV. DREPTURILE ȘI OBLIGAȚIILE TURISTULUI

1. În cazul în care turistul nu poate să participe la călătoria turistică, acesta poate să cesioneze contractul unei terțe persoane care îndeplinește toate condițiile aplicabile pachetului de servicii turistice contractat, cu obligația de a anunța în scris Agenția cu cel puțin 5 zile înainte de data de plecare. În acest caz Agenția reziliază contractul cu turistul care cesionează contractul și încheie un alt contract cu noul turist. Pentru călătoriile individuale, în cazul în care mijlocul de transport este avionul, transferul poate fi efectuat numai dacă există posibilitatea transferării locului de zbor. Turistul care cedează pachetul său de servicii, precum și cesionarul sunt responsabili în mod solidar la plata prețului călătoriei și a eventualelor costuri suplimentare apărute cu ocazia acestei cedări.
2. În cazul sejururilor de odihnă și / sau de tratament, turistul are obligația să respecte programul de acordare a serviciilor în România, respectiv : în stațiunile de pe litoral, cazarea se face la ora 18.00 a zilei de intrare și se termină la ora 12.00 a zilei înscrise pe voucher ori pe biletul de odihnă și / sau de tratament ; în stațiunile din țară și străinătate, altele decât cele de pe litoral, cazarea se face începând cu ora 14.00 a zilei de intrare și se termină cel târziu la ora 12.00 a ultimei zile de sejur înscrise pe voucher. Pentru a evita probleme la cazare va rugăm să ne informați în cazul în care veți ajunge mai târziu la hotel.
3. În cazul în care prețurile stabilite în contract sunt majorate cu peste 10%, turistul poate rezilia contractul, având dreptul la rambursarea de către Agenție a sumelor plătite.
Turistul este obligat să comunice Agenției, în termen de 5 zile calendaristice de la primirea înștiințării prevăzute la cap. III pct. 1, hotărârea sa de a opta pentru: rezilierea contractului fără plata penalităților; sau acceptarea noilor condiții ale contractului.
În cazul în care turistul reziliază contractul sau Agenția anulează călătoria turistică înainte de data de plecare, turistul are dreptul:

- să accepte la același preț un alt pachet de servicii turistice de calitate echivalentă sau superioară, propus de Agenție;
- să accepte un pachet de servicii turistice de calitate inferioară, propus de Agenție, cu rambursarea imediată a diferenței de preț;
- să i se ramburseze imediat toate sumele achitate în virtutea contractului.

În toate cazurile menționate turistul are dreptul să solicite Agenției și o despăgubire pentru neîndeplinirea prevederilor contractului inițial, cu excepția cazurilor în care:

- anularea s-a făcut datorită nerealizării numărului minim de persoane menționat în contract, iar Agenția a informat în scris turistul cu cel puțin 15 zile calendaristice premergătoare datei plecării;
- anularea s-a datorat unui caz de forță majoră (circumstanțe imprevizibile, independente de voința celui care le invocă și ale căror consecințe nu au putut fi evitate în ciuda oricăror eforturi depuse, în aceasta nefiind incluse suprarezervările, caz în care responsabilitatea revine companiei aeriene);
- anularea s-a făcut din vina turistului.

Turistul are dreptul să rezilieze în orice moment, în tot sau în parte, contractul, iar în cazul în care rezilierea îi este imputabilă, este obligat să despăgubească Agenția pentru prejudiciul creat acesteia, cu excepția cazurilor de forță majoră definite conform legii.

4. Dacă turistul, solicită schimbarea hotelului, structurii camerelor sau a oricăroră dintre servicii, aceasta echivalează cu rezilierea contractului, cu aplicarea penalităților legale la momentul respectiv, și încheierea unui nou contract.
5. Turistul este obligat să achite la recepția unității hoteliere taxa de stațiune, taxa de salubritate, precum și alte taxe locale, fără a putea pretinde despăgubiri sau returnarea sumelor de la Agenție.
6. Turistul este obligat să prezinte la recepția unității hoteliere actele sale de identitate, precum și documentul de călătorie eliberat (voucher, bilet de odihnă și/sau de tratament) în vederea acordării serviciilor turistice.

V. RENUNȚARI, PENALIZARI, DESPAGUBIRI :

1. În cazul în care turistul renunță din vina sa la pachetul de servicii turistice care face obiectul prezentului contract, el datorează Agenției penalizări după cum urmează:
 - a) 30% din prețul pachetului de servicii, dacă renunțarea se face în intervalul 29-20 de zile înainte de data plecării;
 - b) 50% din prețul pachetului de servicii, dacă renunțarea se face în intervalul 19-15 de zile înainte de data plecării;
 - c) 80% din prețul pachetului de servicii, dacă renunțarea se face în intervalul 14-08 de zile înainte de data plecării;
 - d) 100% din prețul pachetului de servicii, dacă renunțarea se face în intervalul mai mic de 7 zile înainte de plecare sau pentru neprezentarea la program.
2. Pentru biletele de odihnă și/sau de tratament cumpărate prin organizații sindicale, Agenția va face restituiri numai în baza cererilor de renunțare contrasemnate și ștampilate de reprezentantul organizației sindicale.
3. Ofertele speciale, rezervările timpurii, biletele de avion, rezervările de servicii de cazare online se supun unor condiții speciale diferite de cele prezentate mai sus, condiții prezentate în broșura/aplicatie sau la data rezervării.
4. În cazul în care turistul care a contractat un pachet servicii turistice cu agenția și a achitat un avans nu se prezintă în termenul specificat în bonul de comanda pentru a achita ratele aferente sau restul de plata, contractul se considera reziliat iar agenția are dreptul de a anula rezervările efectuate în beneficiul turistului, cu reținerea integrală a sumelor plătite de către turist până la acea dată.
5. În cazul în care o ambasadă refuză să acorde viza de intrare pentru efectuarea pachetului de servicii, turistului i se vor reține toate taxele achitate de Agenție prestatorilor direcți, precum și cheltuielile de operare proprii acesteia.
6. În cazul în care turistul care a intrat pe teritoriul statului în care se realizează pachetul de servicii turistice refuză să se mai întoarcă în România și autoritățile din țara respectivă fac cheltuieli de orice natură cu acesta, turistul respectiv are obligația de a suporta toate aceste cheltuieli.
7. Penalizările echivalente cu prețul contractului se aplică și în cazul în care turistul nu ajunge la timp la aeroport sau la locul de plecare, dacă nu poate pleca în călătorie pentru că nu are actele în regulă sau dacă este întors de la graniță de către poliția de frontieră.
8. Turistul trebuie să depună în scris cererea de renunțare la pachetul de servicii turistice, cu număr de înregistrare la Agenția la care a achitat serviciile. În caz contrar cererea de renunțare nu este luată în considerare.
9. Agenția va acorda despăgubiri în funcție de gradul de nerespectare a obligațiilor din contract.

VI. RECLAMAȚII

1. În cazul în care turistul este nemulțumit de serviciile turistice primite, acesta are obligația de a întocmi o sesizare în scris, clar și explicit cu privire la deficiențele constatate la fața locului, legate de realizarea pachetului de servicii turistice contractat, ce se va transmite prompt atât Agenției, cât și prestatorului de servicii (conducerii hotelului, restaurantului) în 5 zile de la data întoarcerii.
2. Atât Agenția, cât și prestatorul de servicii vor acționa imediat pentru soluționarea sesizării. În cazul în care sesizarea nu este soluționată sau este soluționată parțial, turistul va depune la sediul Agenției o reclamație în scris, în termen de maximum 5 zile calendaristice de la încheierea călătoriei, Agenția urmând ca în termen de 5 zile calendaristice să comunice turistului despăgubirile care i se cuvin.
3. Terra Splendida nu va lua în considerare reclamațiile ce nu au fost supuse atenției hotelului pe timpul sederii clientului. Orice reclamație trebuie raportată pe loc hotelului. Nu suntem responsabili pentru compensarea nici unei situații care ar fi putut fi rezolvată la fața locului dacă hotelul ar fi fost informat.

VII. ASIGURARI - Turistul este asigurat pentru rambursarea cheltuielilor de repatriere și / sau a sumelor achitate de turist în cazul insolvenței sau falimentului agenției de turism la Societatea de asigurare UNIQA - București cu sediul în Sos. Colentina, Nr. 3, Sector 2, București, telefon 0212421647, cu polița de asigurare numărul AT0183100, valabilă de la 31.03.2011 până la 30.03.2012.

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

VIII. DOCUMENTELE CONTRACTULUI, se constituie ca anexa la acesta și sunt următoarele :

- a) voucherul, biletul de odihnă-tratament, biletul de excursie, după caz ;
- b) programul turistic, în cazul acțiunilor turistice.

IX. CONFIDENTIALITATE

1. Comercializarea pachetelor de servicii turistice se va face în conformitate cu prevederile prezentului contract și cu respectarea prevederilor Ordonanței Guvernului nr. 107 /1999 republicată privind activitatea de comercializare a pachetelor de servicii turistice, aprobată cu modificări și completări prin Legea nr. 631 /2001, cu modificările ulterioare.

2. Contractul poate fi prezentat și sub forma unui catalog, pliant sau alt înscris, dacă turistul este informat despre aceasta și dacă documentul conține informațiile prevăzute de art. 12 alin. (2) din Ordonanța Guvernului nr. 107 /1999, aprobată cu modificări și completări prin Legea nr. 631/2001.

3. "Conform dispozițiilor Legii nr. 677/2001 pentru protecția persoanelor cu privire la prelucrarea datelor cu caracter personal și libera circulație a acestor date, SC TERRA SPLENDIDA SRL este operator de date cu caracter personal înscris sub nr. 13320 și prelucrează datele cu caracter personal furnizate de dvs. prin acest document, având ca scop colectarea datelor pentru emiterea biletelor de avion, furnizarea de servicii turistice și a serviciilor de cazare. Prin furnizarea datelor dumneavoastră personale, înțelegeți și sunteți de acord cu transferarea acestora către companiile afiliate sau colaboratoare, partenerii noștri contractuali din țara și/sau străinătate. Administrăm datele dumneavoastră personale pe durata necesară pentru furnizarea serviciilor de mai sus sau pentru o durată de 5 ani de la data încheierii contractului. Dacă, pe viitor, compania va fi achiziționată de o terță parte, este posibil ca datele să fie transmise pentru continuarea fără probleme a activității de afaceri. Furnizăm datele dumneavoastră autorităților competente și forurilor de judecată la cerere și în cazul în care acest lucru este solicitat de legislația relevantă."

XI. DISPOZIȚII FINALE

1. Prezentul contract a fost încheiat în două exemplare, câte unul pentru fiecare parte.
2. Nu sunt admise reclamațiile privind clasificarea pe stele a unităților de cazare. Clasificarea pe stele a acestora este cea atribuită de autoritățile de resort din țara de destinație. Criteriile și cerințele specifice aplicate pot diferi de la țara la țară, ca urmare a clasificării hotelurilor oferite doar o idee generală a calității hotelului și un nivel aproximativ de facilități, servicii și comodități. Terra Splendida nu se face responsabilă de această varietate în ceea ce privește clasificarea hotelurilor între țări, tipuri de camere și informațiile despre hotel legate de aceste chestiuni.
3. Agenția nu este responsabilă pentru modificările orarelor de zbor / întârzieri acestea fiind în responsabilitatea companiei aeriene și a autorităților aeroportuare.
4. Distribuția camerelor la hoteluri se face de către recepțiile acestora. Problemele legate de amplasarea sau aspectul camerei se rezolvă de către turist direct la recepția hotelului. Agenția de turism nu poate garanta următoarele: camera la etaj superior, camera cu pat matrimonial, camere cu vedere spre mare / munte, balcon / terasă / fără balcon în cazul în care nu există prețuri diferențiate în tarifele transmise de către hotel.
5. O camera triplă nu garantează trei paturi separate. Camerele cu trei paturi (triple) pot fi cu trei paturi de același fel sau cu două paturi de același fel și unul pliant sau cu un pat matrimonial și unul normal sau pliant. Marimile paturilor și configurația lor pot diferi.
6. Comercializarea pachetelor de servicii turistice se va face în conformitate cu prevederile prezentului contract și cu respectarea prevederilor ordonanței Guvernului nr. 107/1999 privind activitatea de comercializare a pachetelor de servicii turistice aprobată cu modificări și completări prin Legea nr. 631/2001 cu modificările ulterioare.
7. Contractul poate fi prezentat și sub forma unui catalog, pliant sau alt înscris, dacă turistul este informat despre aceasta și dacă documentul conține informațiile prevăzute de art. 10 alin. (2) Ordonanței Guvernului nr. 107/1999 privind comercializarea pachetelor de servicii turistice, aprobată cu modificări și completări prin Legea nr. 631/2001, cu modificările ulterioare.

Agentia
SC TERRA SPLENDIDA SRL
NUME.....
PRENUME.....
SEMNATURA REPREZENTANT.....

Turist,
NUME.....
PRENUME.....
SEMNATURA TURIST.....

BON DE COMANDA LA CONTRACTUL NR DIN

Va rog sa-mi asigurati urmatoarele servicii pentru tara localitatea

1. **PERSOANA FIZICA:** Nume Prenume adresa
 telefon

in calitate de BENEFICIAR (IMPUTERNICIT) sa semnez contractul pentru mine si sunt delegat sa semnez pentru urmatoarele persoane:

TARA / LOCALITATE DE SEJUR	
DATA DE INTRARE	
DATA DE IESIRE	
ORAR DE ZBOR	
COMPANIA AERIANA	
Nume pasageri (conform pasaport)si date de nastere	
Denumirea si clasificarea structurii de cazare	
Servicii de masa incluse	
Numar si tip camere (dubla, single, tripla)	
Solicitari speciale ale turistului	
Informatii generale privind regimul pasapoartelor si al vizelor	Pasaport valabil minim 6 luni de la data de retur / Carte de identitate
Pretul total al serviciilor contractate de Turist	

REZERVAREA - devine ferma de la data achitarii avansului in valoare de 30 %, neachitarea inseamna anulara cererii de comanda si retinerea avansului achitat. Beneficiarul va depune actele pentru obtinerea vizei (pentru tarile in care se intra pe baza de viza) conform solicitarilor Consulatului tarii respective. Organizatorul nu poate fi tras la raspundere de beneficiar pentru intarzierea raspunsului Consulatului si nici pentru eventuala hotarare negativa a acestuia cu privire la acordarea vizei.

Total pachet:

Avans achitat: Nr factura Nr chitanta Data

Avans achitat: Nr factura Nr chitanta Data

Lichidare: Nr factura Nr chitanta Data

SOLICITANT

Nume

Prenume

Semnatura

REPREZENTANT ORGANIZATOR

Nume

Prenume.....

Semnatura