

CONTRACT - CADRU
de comercializare a pachetelor de servicii turistice

Nr. din

Părțile contractante :

Societatea Comercială C&I AMBIENT, cu sediul în București, Calea Victoriei, nr. 103 - 105, cod unic de înregistrare RO17987837, titulară a Licenței de turism nr. 3575, pentru Agenția de turism C&I MOSILOR., cu sediul social în Calea Victoriei nr.103-105, Sector 1 București, punct de lucru (adresă de corespondență) în București, Str. Calea Mosilor, nr. 229, reprezentată prin Catalin Lordache, în calitate de Director General, denumită în continuare **AGENTIA**,

și turistul/reprezentantul turistului,

Domnul _____ cu domiciliul în _____ posesor /posesoare al /a buletinului / cărții de identitate seria _____ nr. _____ CNP _____, tel : _____ - au convenit la încheierea prezentului contract.

I. Obiectul contractului îl constituie vânzarea de către Agenție a pachetului de servicii turistice înscris în voucher, bilet de odihnă tratament, bilet de excursie, anexat la prezentul contract și eliberarea documentelor de plată.

II. Prețul contractului este în valoare de _____ euro/ron. Tariful cuprinde costul serviciilor turistice efective, comisionul Agenției și T.V.A. Plata serviciilor confirmate s-a efectuat în euro/ron . S-a plătit integral/avans în valoare de _____ în data de _____.

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. Apariția cu mai puțin de 15 zile înainte de plecare a unor situații neprevăzute de Agenție și nedeterminate de aceasta, cum ar fi: schimbarea hotelului fara a avea in sa o categorie inferioara, schimbarea companiei aeriene sau a orarului de zbor, anularea excursiei determina obligatia Agenției de a informa turistul imediat ce ia la cunostinta de modificarea intervenita. Astfel de situații nu sunt considerate a modifica prevederile esențiale ale contractului nefiind de natura a afecta excursia (circuitul, sejurul).

2. Agenția poate să modifice prețul contractului, în sensul majorării sau micșorării, după caz, numai dacă modificarea are loc ca urmare a variațiilor costurilor de transport, ale redevențelor și ale taxelor aferente serviciilor de aterizare, debarcare/îmbarcare în porturi și aeroporturi și ale taxelor de turist ori ale cursurilor de schimb valutar aferente pachetului de servicii turistice contractat.

În situația de suprarezervare (overbooking) a unui hotel, determinată de activitatea hotelierilor, înainte sau după începerea călătoriei, Agenția este obligată să ofere o altă variantă de hotel în aceeași zonă sau într-o zonă cât mai apropiată, la aceeași categorie sau de o categorie superioară fără să modifice prețul. În cazul în care excursia (circuit, sejur) se anulează din motive nedeterminate de Agenția revanzatoare (circumstanțe imprevizibile, independente de voința celui care le invocă și ale căror consecințe nu au putut fi evitate în ciuda oricărui efort depus, în această nefiind incluse suprarezervările, caz în care responsabilitatea revine companiei aeriene), se obliga sa returneze integral suma aferenta pachetului de prestari servicii dupa ce intra in posesia sumei platite catre Prestatorul de Servicii (touroperator, hotel, etc).

3. În cazul în care, după începerea călătoriei turistice, o parte importantă din serviciile turistice prevăzute în contract nu este realizată sau Agenția constată că nu le va putea realiza, aceasta 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, nici prestatorii de servicii nu le puteau prevedea sau evita (modificări de orar sau de itinerar, întârzieri în traficul mijloacelor de transport etc.).

5. Agenția are obligația să furnizeze în scris turistului, în termen de 1 - 2 zile înainte de data plecării, următoarele informații:

a) 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;

b) denumirea, sediul/adresa, numerele de telefon și de fax ale reprezentanței locale a organizatorului și/sau a detailistului ori, în lipsa acestuia, un număr de apel de urgență care să îi permită contractarea organizatorului și/sau a detailistului;

c) 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.

6. Agenția își rezervă dreptul de a anula programul turistic în cazul în care numărul minim de turiști înscrși nu este atins.

7. Pozele/ilustrațiile prezentate în oferta încearcă să prezinte stilul hotelului, caracteristicile generale ale camerelor, imaginile fiind orientative. Camera primită de turiști nu corespunde în toate cazurile cu poza prezentată în oferta. Paturile suplimentare nu asigură confortul paturilor obișnuite – în general sunt mai mici sau chiar paturi pliante.

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 de ieșire înscrise pe voucher ori pe biletul de odihnă și/sau de tratament; în stațiunile din țară, altele decât cele de pe litoral, cazarea se face începând cu ora 12,00 a zilei de intrare și se termină cel târziu la ora 12,00 a zilei de ieșire înscrise pe bilet. În cazul sejururilor externe cazarea se face începând cu ora 14,00 până la ora 18,00, a zilei de intrare și se termină la ora 12,00 a zilei de ieșire înscrise pe voucher.

3. În momentul cazării, dacă este cazul, turistul trebuie să solicite receptionerului tarifele extra ale serviciilor și facilităților (ex: minibar/frigider, seif, aer condiționat, prosoape, piscina etc), pentru care aceștia încasează bani suplimentari.

4. Distribuția camerelor la hotel se face în momentul cazării, de către receptioner. Orice problemă legată de amplasarea sau aspectul camerei se rezolvă de către client direct la recepție, asistat de reprezentantul agenției locale;

5. 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.

5.1. 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:

a) rezilierea contractului fără plata penalităților;

b) acceptarea noilor condiții ale contractului.

5.2. În cazul în care turistul reziliază contractul sau Agenția anulează călătoria turistică înainte de data de plecare, turistul are dreptul:

a) să accepte la același preț un alt pachet de servicii turistice de calitate echivalentă sau superioară, propus de Agenție;

b) să accepte un pachet de servicii turistice de calitate inferioară, propus de Agenție, cu rambursarea imediată a diferenței de preț;

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

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

- a) 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;
- b) anularea s-a făcut din vina turistului.
6. 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.
7. 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.
8. 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, în cazul în care aceste taxe nu au fost achitate direct agentiei.
9. 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. Clasificarea unităților de cazare și a mijloacelor de transport sunt cele oficiale pentru fiecare țară în parte, turistul ia act și este de acord cu acestea.
10. Dacă pentru efectuarea călătoriei este necesară îndeplinirea de către turist a unor formalități suplimentare (de ex. călătoria împreună cu minori, situația în care numele turistului este schimbat ca urmare a căsătoriei/desfacerii ei etc), acesta va îndeplini toate cerințele legale. Pentru o informare optimă, agenția recomandă și consultarea site-ului www.poliadefrontiera.ro.
11. În cazul în care o singură persoană angajează servicii pentru un număr mai mare de turiști, condițiile contractului se extind în mod automat asupra întregului grup pentru care s-au achitat serviciile.
12. Dacă în timpul călătoriei turistul nu mai dorește să beneficieze de serviciile achitate sau renunță la unele dintre ele, nu mai poate cere despăgubiri.
13. Turistul trebuie ca, în cazul planificării legăturilor, a concediilor, a întâlnirilor de afaceri etc, să ia în considerare posibilitatea unei întârzieri. Modificarea orarului de zbor nu poate reprezenta motiv de anulare a contractului din partea turistului.

V. Renunțări, penalizări, despăgubiri

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:

- 50 % din pretul pachetului de servicii confirmate, dacă renunțarea se face cu mai mult de 30 de zile calendaristice înainte de data plecării;
- 80 % din pretul pachetului de servicii confirmate, dacă renunțarea se face în intervalul 16-30 de zile calendaristice înainte de data plecării;
- 100 % dacă renunțarea se face într-un interval mai mic de 10 zile înainte de plecare sau pentru neprezentarea la program, sau pentru programe și oferte speciale inclusiv, dar fără a se limita la, Early booking, Inscriseri Timpurii, Revelion, Craciun, Paste, Last minute, indiferent de data la care se face renunțarea la servicii. Aceste penalizări se aplică în toate cazurile, cu excepția celor în care programul valorificat / confirmat are propriile reguli de achitare, anulare, penalizare, care se vor specifica pe bunul de comandă

Nota ! REZERVARI EARLY BOOKING

Procedurile de rezervare a serviciilor cu reduceri "early booking" sunt total diferite de cele practicate pentru restul serviciilor:

- orice modificare ulterioară adusă rezervării duce automat la pierderea reducerii;
- 100% din pretul pachetului de servicii în cazul în care turistul a achiziționat pachetul de servicii în cadrul programului de Early-booking, indiferent de data la care turistul solicită renunțarea;
- în majoritatea cazurilor modificările sunt preluate de către furnizori ca anulari a rezervărilor inițiale și presupun refacerea integrală, conform condițiilor de la momentul respectiv.

Rezilierea contractului de către turist se va face în scris, la sediul agenției, data la care se înregistrează această cerere fiind cea de unde se calculează penalizările de mai sus. Se vor lua în calcul toate zilele săptămânii.

De asemenea, prezentul contract expiră la terminarea excursiei.

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. 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.
4. 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.
5. 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.
6. 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.
7. 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 în 48 ore atât Agenției, cât și prestatorului de servicii turistice (conducerii hotelului, restaurantului).
2. Atât Agenția, cât și prestatorul de servicii turistice 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 30 zile calendaristice, să comunice turistului despăgubirile care i se cuvin.

VII. Asigurări

1. Turistul este asigurat pentru riscul de insolvabilitate și/sau de faliment al Agenției prin polița seria I, nr. 27409 la Societatea de Asigurare OMNIASIG, cu sediul în localitatea București, Bd. Lascar Catargiu, Nr 103-105, Sc A, Et 6, Ap 17, Sector 1, telefon: 0040 21 318.27.03, fax 0040 21 318.27.07.
2. 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, sau a unui contract de asigurare pentru bagaje sau a unei asigurări storno pentru riscului de anulare a călătoriei sau a unei asigurări complexe turist plus premium.

VIII. Documentele contractului se constituie ca anexă la acesta și sunt următoarele:

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

IX. Dispoziții finale

1. Prezentul contract a fost încheiat în două exemplare, câte unul pentru fiecare parte.
2. Comercializarea și emiterea pachetelor de servicii turistice se va face de către agenția C&I AMBIENT- Calea Mosilor, nr. 229, București, agenție licențiată nr. 3575/2009 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.
3. 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) din Ordonanța Guvernului nr. 107/1999, aprobată cu modificări și completări prin Legea nr. 631/2001, cu modificările ulterioare.

Agentia de turism C&I AMBIENT
Sediul CALEA MOSILOR
Reprezentant:

TURIST:
SEMNATURA TURIST:

BON DE COMANDA NR. _____ / DATA _____

Nume turist:

Adresa:

1. Tipul pachetului de servicii comandat:
2. Destinatia/destinatiile :
3. Datele de sosire si de plecare:
4. Mijlocul/mijloacele de transport si categoria acestuia/acestora:
5. Tipul si categoria structurilor de primire:
6. Serviciile de masa:
7. Programul turistic solicitat:

Numarul de persoane pentru care se comanda pachetul:

Adulti :

Copii:

Tarif: _____ EURO/RON

Agentia de turism C&I AMBIENT
Sediul CALEA MOSILOR
Reprezentant:

TURIST:
SEMNATURA TURIST:

Conditii de calatorie:

- Documente necesare calatoriei: carte de identitate valabila sau pasaport valabil cel putin 6 luni de la data returului in tara.
- Statele membre ale Uniunii Europene care permit intrarea pe teritoriile lor pe baza cartii de identitate sunt: Austria, Estonia, Malta, Slovenia, Bulgaria, Finlanda, Italia, Spania, Cehia, Franta, Letonia, Olanda, Ungaria, Cipru, Germania, Lituania, Polonia, Danemarca, Grecia, Luxemburg, Portugalia, Slovacia, Suedia, Belgia.
- Prezentarea la ghiseul de imbarcare din aeroport se face cu cel putin 2 ore inainte de plecarea cursei.
- Orarele tuturor zborurilor cat si tipurile de aparate de zbor sunt cu titlu informativ si pot fi supuse modificarilor. In majoritatea cazurilor turistii vor fi contactati cu 2 – 3 zile inainte de plecari pentru a li se reconfirma locul de intalnire si orarul de zbor. Sfatuim turistii sa nu isi ia niciun angajament important in ziua plecarii, in ziua sosirii sau in ziua imediat urmatoare si sa se asigure de prezenta in timp la aeroporturi.
- Greutatea maxima admisa a bagajelor de cala este de 20 kg / persoana. Pentru fiecare kg de bagaj in plus fata de cele 20 kg admise, pasagerul va plati o taxa suplimentara. Pasagerii sunt rugati ca inainte de predarea bagajelor la ghiseu sa-si asigure personal inchiderea (incuiera) acestora.
- Eventualele lipsuri / furturi de obiecte personale din bagaje se vor reclama la ghiseul specializat din aeroport.
- Agentia nu raspunde in cazul refuzului autoritatilor de la punctele de frontiera de a primi turistul pe teritoriul propriu sau de a-i permite sa paraseasca teritoriul propriu.
- Conform reglementarilor in vigoare, minorii trebuie sa indeplineasca urmatoarele conditii pentru a fi lasati sa iasa din tara:
 - sa calatoreasca cu cel putin un adult insotitor;
 - sa aiba asupra lor acordul ambilor parinti (sau al parintelui care nu-i insoteste) legalizat la notariat;
 - adultul care-i insoteste, in cazul in care acesta nu este unul dintre parinti, trebuie sa aiba cazier judiciar pe care sa-l prezinte la frontiera.

Agentia de turism C&I AMBIENT
Sediul CALEA MOSILOR
Reprezentant:

TURIST:
SEMNATURA TURIST:

Nota: Prezentul document constituie anexa la contractul de prestari servicii.