

# CONTRACT de comercializare a pachetelor de servicii turistice

Nr..... din .....2017

## I. Părțile contractante

**FURNIZOR:** SC Teoxenia SRL, posesoare a Licenței de Turism nr 4246/2007 pentru **Agenția de Turism „Christiana Tours”**, Bârlad, bd. Epureanu 41, V7 – B, ap 24, tel/fax 0335 807960, CUI: RO 19250474, înmatriculată la Registrul Comerțului din Vaslui sub nr.J37/780/2006, Conturi Banca ..... – filiala Centrala Bârlad, Cont RON: ....., Cont EURO: ....., reprezentată prin....., în calitate de administrator

## **BENEFICIAR/Reprezentatnt grup:**

(1)....., CNP/CI/Pass nr. ...., au convenit la încheierea prezentului contract. Total grup:.....pers (Anexa)

**II. Obiectul contractului** îl constituie vânzarea de către Agenție a pachetului de servicii înscris în programul turistic la prezentul contract **PELERINAJ** ..... și eliberarea documentelor de plată. Prezentul contract s-a încheiat în conformitate cu prevederile OG 107/1999 privind activitatea de comercializare a pachetelor de servicii turistice, modificată prin Ordin nr. 516/2005 reprezintă acordul de voință dintre agenția de turism și turist, care are ca obiect cumpărarea unor servicii sau a unui pachet de servicii turistice de către turist și eliberarea documentelor de plată și a documentelor de călătorie de către agenția de turism. Relațiile contractuale apar în momentul în care serviciile sunt: solicitate/rezervate, confirmate și s-a încasat de către agenție un anumit avans. Caracteristicile serviciilor la care se obligă agenția sunt cele descrise în materialele de prezentare (broșuri, pliante, oferte electronice etc.) și care sunt confirmate de agenție la momentul înscrierii. Orice alte servicii ce nu sunt cuprinse în materialele de prezentare sau în confirmarea de servicii NU fac obiectul prezentului contract și NU obligă agenția la responsabilități. Analizați prevederile legale și condițiile specifice participării (le găsiți pe internet "termeni și condiții specifice participării la un pelerinaj": <http://christianatours.ro/informatii-utile>) pentru a putea aprecia în ce măsură vi se potrivește un program turistic specializat cum este un pelerinaj. Cererea de înscriere și plata avansului presupun acceptul dvs la aceste condiții, motiv pentru care, solicitarea de înscriere nu se face prin telefon, ci doar în scris prin email ([christianatours@yahoo.com](mailto:christianatours@yahoo.com)), fax: 0335807960, eventual sms: 0745525891; tot în scris veți primi un răspuns.

**III. Condiții de calatorie:** Beneficiarul declară ca, la primirea documentelor de calatorie (program, chitanțe plată, bilet de avion etc) a fost informat cu privire la condițiile de calatorie și a citit notele informative anexate. Beneficiarul poate adresa orice întrebare agenției (prin email [christianatours@yahoo.com](mailto:christianatours@yahoo.com) sau fax: 0335807960) referitor la calatorie, la care va primi răspuns în cel mai scurt timp.

**IV.** Prețul contractului este de ...../pers. (pret valabil pentru grup de min 40 pers, cazare în cam 2 pers.) și cuprinde costul serviciilor turistice efective, comisionul Agenției și T.V.A. Termene de plată: .....

## **V. 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. 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;
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 în vederea continuării călătoriei turistice;
  - b) să restituie turistului sumele ce reprezintă diferența dintre serviciile turistice achitate și cele efectiv prestate în timpul călătoriei turistice;
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 2 zile înainte de data plecării, următoarele informații:
  - a) orarele de îmbarcare, locurile escalelor, precum și, după caz, locul ce urmează să fie ocupat de turist în mijloacele de transport;
  - b) denumirea, sediul/adresa, numerele de telefon și de fax ale reprezentanței locale a organizatorului și/sau a detailistului ori, în lipsa acesteia, un număr de apel de urgență care să îi permită contactarea organizatorului și/sau a detailistului;

## **VI 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 7 zile calendaristice înaintea datei de plecare (în cazul calatoriei cu autocarul). În acest caz Agenția reziliaza contractul cu turistul care cesioneaza contractul și încheie un alt contract cu noul turist. În cazul în care mijlocul de transport este avionul, transferul poate fi efectuat numai dacă există posibilitatea transferării biletului de avion și doar cu plata penalizărilor de schimbare impuse de compania aeronică. 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. Turistul are obligația să respecte programul și orele de îmbarcare, întâlnire comunicate, precum și orele de acordare a serviciilor de cazare, potrivit politicii fiecărui 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.
- 4.1. Turistul este obligat să comunice Agenției, în termen de 5 zile calendaristice de la primirea înștiințării prevăzute la cap. V pct. 1, hotărârea sa de a opta pentru: rezilierea contractului fără plata penalităților sau acceptarea noilor condiții ale contractului.
- 4.2. În cazul în care turistul reziliază contractul sau Agenția anulează călătoria turistică înaintea datei de plecare, turistul are dreptul:
  - a) să accepte 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.

4.3. 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 turistul cu cel puțin 15 zile calendaristice premergătoare datei plecării
- b) 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);
- c) anularea s-a făcut din vina turistului.

5. 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. Dacă turistul, solicită schimbarea hotelului, structurii camerelor, schimbarea programului, a itinerariului sau a oricăroră dintre servicii, aceasta echivalează cu rezilierea contractului, cu aplicarea penalităților legale la momentul respectiv, și încheierea unui nou contract.

#### **VII. Renunțări, penalizări, despăgubiri**

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 (cuantumul penalizărilor și datele la care intervin difera de la un program la altul):

- 50 Euro: avans nerambursabil (în cazul unor pelerinaje datorită plății unor avansuri nerambursabile la hoteluri, companii aeriene)
- 20% din pretul total (90 - 60 zile calendaristice înainte de plecare,
- 50% din pretul total (59 - 30 zile calendaristice înainte de plecare)
- 70% din pretul total (29 - 9 zile calendaristice înainte de plecare)
- 100% din pretul total (mai puțin de 8 zile înainte de plecare sau în cazul neprezentării turistului la locul de plecare stabilit)

\*Comisiunile bancare pentru restituire vor fi suportate de turist. În cazul în care dvs. găsiți un înlocuitor potrivit/acceptat și în timp util, nu mai plătiți penalizări; pentru a recupera plățile făcute către agenție aveți opțiunea de a încheia o asigurare care să acopere riscul anulării participării (la o Companie pe care o alegeți dvs); acest tip de asigurare trebuie făcut la data plății primului avans (interesati-va anterior); Forta majora exonereaza Agentia de orice raspundere.

#### **VIII Reclamații**

1. În cazul în care turistul este nemulțumit de serviciile turistice primite, acesta are obligația de a întocmi la fața locului o sesizare în scris, clar și explicit, cu privire la deficiențele constatate, legate de realizarea pachetului de servicii turistice contractat, ce se va transmite prompt atât Agenției, cât și prestatorului de servicii turistice (conducerii hotelului, restaurantului etc).
2. Atât Agenția, cât și prestatorul de servicii turistice vor acționa imediat pentru soluționarea sesizării. Agenția acordă despăgubiri (nu mai mari decât pretul achitat de agenție prestatorului de servicii) numai în situația în care Turistul prezintă proces verbal de constatare semnat și parafat de prestatorul de servicii sau reprezentantul local (partener extern, hotelier, ghid, transportator, etc.). Procesul verbal se va întocmi la fața locului numai în situația în care serviciile contractate și neacordate nu pot fi corectate. 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 3 zile calendaristice de la încheierea călătoriei, Agenția urmând ca în termen de 30 zile calendaristice să comunice turistului despăgubirile care i se cuvin. Cuantumul despăgubirilor vor fi definite de către prestatorii de servicii turistice, numai după ce prestatorul a constatat că este cazul și numai în funcție de mărimea pagubei cauzate Turistului. Reclamațiile neînsoțite de procesul verbal încheiat în conformitate cu prevederile acestui capitol, nu vor fi luate în considerare. Procesele verbale trebuie întocmite clar și explicit și să fie exprimate cu privire la deficiențele constatate la fața locului, legate de pachetul de servicii confirmate. Turistul nu poate solicita despăgubiri în cazul în care, din voința sa proprie nu a participat sau nu a beneficiat de unul sau mai multe servicii din cadrul pachetului turistic. În cazul reclamațiilor însoțite de procesele verbale de constatare, semnate de prestatorii serviciilor turistice, atât Agenția cât și prestatorii de servicii turistice vor acționa imediat pentru soluționarea lor, în primul rând pe cale amiabilă. Turistul nu are dreptul, conform legii, să ceară despăgubiri în cazul în care anularea excursiei s-a făcut datorită neconstituirii grupului minim de participanți.

**IX. Asigurari** Turistul este asigurat pentru rambursarea sumelor achitate de turist în cazul insolvenței sau falimentului agenției de turism la Societatea de Asigurare OMNIASIG cu sediul în BUCUREȘTI str. Grigore Mora 23, sectorul 1, telefon 0214057420, conform politai nr. 29647. Facultativ, turistul are posibilitatea încheierii unui contract de asigurare care să acopere taxele de repatriere în caz de accidente, de boală sau deces ori a unui contract de asigurare pentru bagaje. De asemenea, asigurarea storno încheiată la data plății avansului, la orice companie de asigurari, acopera, în anumite condiții, riscul anulării programului turistic.

**X. CLAUZE SPECIALE** Având în vedere diversitatea prestatorilor de servicii turistice care concurează la realizarea efectivă a pachetelor de servicii turistice, agenția nu este răspunzătoare pentru modul în care sunt sau nu clasificate, pe stele sau categorii unitățile de cazare, de alimentație publică sau mijloacele de transport aferente serviciilor respective. Clasificarea pe stele, categorii, tipuri este responsabilitatea exclusivă a autorităților din țările respective. Există cazuri în care prestatorii nu pot prevedea tipul, caracteristicile sau schimbările de orar sau de tip de mijloc de transport ( ex. avioane, autocare de tip charter) deoarece aceste schimbări pot interveni în orice moment, companiile de transport rezervându-și acest drept. În nici unul din aceste cazuri Agenția nu este răspunzătoare. Pentru pelerinajele în care cazarea se face în spații de cazare aparținând manastirilor sau altor institutii, turistul va fi informat de condițiile oferite, de aceea, orice reclamație ulterioară nu poate face obiectul unei despăgubiri. Parte a acestui contract sunt și clauzele specificate în "Termeni și condiții specifice unui pelerinaj" (pe site: <http://www.christianatours.ro/informatii-utile>). Prin plata avansului va dați acordul asupra acestor termeni prezentați pe site-ul public de internet și în oferta de pelerinaj.

**XI. Dispoziții finale** Comercializarea pachetelor de servicii turistice se va face în conformitate cu prevederile prezentului contract și cu respectarea prevederilor Ordonanței Guvernului 107/1999 privind activitatea de comercializare a pachetelor de servicii turistice aprobată cu modificări și completări prin Legea 631/2001 cu modificările ulterioare. Contractul poate fi prezentat și sub forma unui catalog, pliant sau alt înscris, website <http://christianatours.ro> dacă turistul este informat despre aceasta.

**Reprezentant Agenția CHRISTIANA TOURS**

**Turist.....**

.....