

Nr. Contract/comanda ..... din ..... / ..... / 2013

## CONTRACT – CADRU

### de comercializare a pachetelor de servicii turistice

**Societatea Comerciala PROXETREME SRL** cu sediul in **Constanta, Str. Soveja, nr. 110b**, Cod de Inregistrare Fiscala **30991878**, inregistrata la Registrul Comertului sub numarul **J13/2642/2012**, titulara a Licenta de turism nr. 5100 pentru Agentia de Turism **BLC TOUR** cu punct de lucru in **Constanta, Bdul Al. Lapusneanu Nr. 95**, tel/fax: **0241510113**; web: **www.blctour.ro**, mail: **blc.tour@yahoo.com**, reprezentata prin **BULAC NARCISA**, in calitate de **DIRECTOR AGENTIE**, denumita in continuare **Agentia**  
si

**Turistul / Reprezentantul turistului:**

Nume,.....Prenume,.....CNP,.....

carte de identitate/pasaport,.....Data Nasterii,.....

Adresa completa,.....Telefon,.....

au convenit încheierea prezentului contract, în conformitate cu prevederile Ordonantei 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.

**I.Obiectul contractului** îl constituie vânzarea de către Agenție a pachetului de servicii turistice înscris în voucherul anexat și eliberarea documentelor de plată .

**II. Servicii contractate / numar de persoane / numar de camere:**

.....

.....

.....

**Statusul rezervarii / comenzii in momentul incheierii contractului (confirmata, neconfirmata - in curs de confirmare).**

In cazul neconfirmarii serviciilor (cazare, transport, etc), agentia va oferi turistului o varianta alternativa, sau va returna integral avansul

**III. Prețul total al contractului este ,..... EURO / RON și cuprinde costul serviciilor turistice efective, comisionul Agenției și T.V.A.**

**Avansul este de ,..... EURO / RON, iar plata finală se va face până la data de .....**

**Sa achitat cu factura nr.....,si chitanta nr..... avans / pret total.**

**Depasirea termenului de plata determina aplicarea unei penalitati de 0,5% pentru fiecare zi de intarziere, procent aplicat la suma neachitata.**

In cazul in care turistul doreste sa achite in alta valuta decat cea in care este exprimat pretul pachetului de servicii, se percepe un comision de risc valutar de 2 % fata de cursul BNR din ziua in care se face incasarea.

**IV. Drepturile și obligațiile Agenției .**

**1.** In cazul în care Agenția este nevoită să modifice una din prevederile esențiale ale contractului, are obligația să informeze turistul cu cel puțin 15 zile calendaristice înainte plecării.

**2.** Agenția poate să modifice prețul contractului, dacă variază costurile de transport, redevențele, taxele de aeroport și catering, taxele de turist ori ale cursurilor de schimb valutar aferente pachetului de servicii turistice contractat.

In situatia de supra rezervare (overbooking) a unui hotel, inainte sau dupa inceperea calatoriei, Agentia este obligata sa ofere o alta varianta de hotel in aceeasi zona sau intr-o zona cat mai apropiata, la aceeasi categorie sau de o categorie superioara fara sa modifice pretul; in cazul in care situatia de supra rezervare(overbooking) este anuntata turistului, sau reprezentantului acestuia, cu minim 3 zile inainte de data plecarii, clientul poate accepta varianta propusa sau poate anula calatoria fara penalizari, fara inasa a avea dreptul de a cerere despagubiri suplimentare.

**3.** In 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 transportul retur al turistului, în funcție de posibilități, la locul de plecare.

4. Agenția este răspunzătoare pentru buna executare a obligațiilor asumate prin contract, cu excepția următoarelor cazuri:

a) când neîndeplinirea sau îndeplinirea defectuoasă a obligațiilor 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 întârzii în traficul mijloacelor de transport, etc). Astfel, în cadrul organizării curselor Charter, Agenția nu este răspunzătoare pentru prejudiciile cauzate turistului ca urmare a întârzierilor curselor, a pierderilor de bagaje, precum și a altor împrejurări asupra cărora transportatorul aerian poartă singura răspundere.

5. Agenția are obligația să furnizeze în scris turistului, cu minim 3 zile înaintea datei plecării, următoarele informații:

a) orarele, locurile escalelor și legăturile, precum și dacă este posibil, locul ce urmează să fie ocupat de turist în fiecare dintre mijloacele de transport incluse în contract;

b) denumirea, adresa, numerele de telefon și de fax ale reprezentanței locale a organizatorului, un număr de apel de urgență care să îi permită contractarea organizatorului.

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. Conform reglementărilor în vigoare, minorii trebuie să îndeplinească următoarele condiții pentru a fi lăsați să iasă din țară:

- să calătorească cu cel puțin un adult însoțitor

- să aibă asupra lor acordul ambilor părinți (sau al părintelui care nu-i însoțește) exprimat prin înscris autenticat de notarul public.

- adultul care-l însoțește, în cazul în care acesta nu este unul dintre părinți, trebuie să aibă cazier judiciar pe care să-l prezinte la frontieră

#### **V. 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 înaintea datei de plecare. În acest caz Agenția reziliază contractul cu turistul care cesionează contractul și încheie un alt contract cu noul turist. Pentru călătoriile, care implica, sau nu, mijlocul de transport cu avionul, transferul poate fi efectuat numai dacă există posibilitatea transferării locului de zbor, sau dacă sistemul de rezervări permite acest lucru. În acest caz se aplică condițiile speciale ale fiecărui furnizor în parte. (ex: IATA-pentru bilete de avion, DerTour, Amadeus, GTA, TUI, Neckerman etc). Turistul care cedează pachetul său de servicii, precum și cesionarul sunt responsabili în mod solidar la plata prețului călătoriei și a costurilor 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: cazarea începe la ora 18:00, eliberarea camerelor la ora 12:00.

3. În cazul în care prețurile stabilite în contract sunt majorate nejustificat cu peste 10%, turistul poate rezilia contractul, având dreptul la rambursarea de către Agenție a sumelor plătite.

4. Turistul este obligat să comunice Agenției, în termen de 5 zile calendaristice de la primirea înștiințării prevăzute la cap. IV pct. I, hotărârea sa de a opta pentru:

a) rezilierea contractului fără plata penalităților, sau

b) acceptarea noilor condiții ale contractului.

4.1 În cazul în care turistul reziliază contractul sau Agenția anulează călătoria turistică înaintea datei de plecare, turistul are dreptul:

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

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, în cazul în care nu există penalități.

4.2. În toate cazurile menționate turistul poate 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 suparezervările, 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, cu excepția cazurilor de forță majoră definite conform legii. Dacă turistul solicită schimbarea hotelului, structurii camerelor sau a oricăror dintre servicii aceasta echivalează cu rezilierea contractului, cu aplicarea penalităților legale la momentul respectiv, și încheierea unui nou contract.

6. 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.

7. 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 aceasta.

#### **VI. 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:

a) cu mai mult de 20 zile înaintea plecării: taxa de rezervare, comisionul agentiei precizat în programul turistic și cv tuturor cheltuielilor de rezervare (emitere bilet de avion, plata serviciilor la sol, taxa viza, asigurare medicală de călătorie etc.)

- b) 50% din prețul pachetului de servicii, dacă renunțarea se face în intervalul de 10-19 de zile calendaristice înainte de data plecării;
- c) 80% din prețul pachetului de servicii, dacă renunțarea se face în intervalul 4-9 zile înainte de data plecării;
- d) 100% din prețul pachetului de servicii, dacă renunțarea se face într-un interval mai mic sau egal cu 3 zile înainte de plecare sau pentru neprezentarea la program. Aceste penalizări se aplică în toate cazurile, cu excepția celor în care programul valorificat / confirmat are propriile reguli de achitare, anulare, penalizare. În acest caz se aplică regulile speciale ale fiecarui program în parte.
- e) În cazul organizării de acțiuni speciale (campionate sportive, evenimente culturale etc.), se vor stabili condiții de retragere și penalizări distincte, comunicate în scris turistului.
2. 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 comisionul agentiei.
3. 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, exonerând agentia.
4. 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.
5. 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.
6. Agenția va acorda despăgubiri în funcție de gradul dovedit de nerespectarea a obligațiilor din contract.

#### **VII. Reclamații**

1. În cazul în care turistul este nemulțumit de serviciile turistice primite, acesta va comunica de îndată prestatorului de servicii turistice de la fața locului toate deficiențele constatate, solicitând remedierea acestora. În cazul în care acestea nu sunt rezolvate, turistul 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 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 05 zile calendaristice de la încheierea călătoriei. Agenția urmează ca, în termen de 30 zile calendaristice, să comunice turistului, în scris, răspunsul.

#### **VIII. Asigurări**

Turistul este asigurat pentru rambursarea cheltuielilor de repatriere și / sau a sumelor achitate de el în cazul insolvenței sau a falimentului Agenției la Societatea de Asigurare OMNIASIG cu serie I nr. polita 29008 valabilitate din 07.01.2013 – 06.01.2014. Adresa societății din localitatea București, Str. Grigore Mara Nr. 23 Sec. 1, tel. +4021 4057420, fax +4021 3114490.

#### **IX. Documentele ce constituie anexă la contract sunt următoarele:**

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

#### **X. Dispoziții finale**

1. Prezentul contract a fost încheiat în două exemplare, câte unul pentru fiecare parte.
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. 10 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 PROEXTREME SRL** este operator 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." Acest contract are 3 foi și se va emite în două exemplare unul agentiei și unul turistului.

**Agenția BLC TOUR ,**

**Turist**  
**Numele /Prenume**

**Semnatura**