



CONTRACT

de comercializare a pachetelor de servicii turistice

Nr. Din

Partile contractante :

SC OCCIDENTAL FLAMENCO SRL, cu sediul în Cluj NAPOCA, str.Corneliu Coposu,nr. 17 ,inregistrata la Reg Com Cluj C.U.I 26350280 , avand J 12/2415/2009 titulara a Licentei de turism nr. 5632/9.04. 2010, pentru Agentia de Turism **OCCIDENTAL TRAVEL**, cu sediul în Cluj Napoca,punct de lucru :str.Tipografiei,nr.8 , tel : 0264 484851, mobil 0744102575 tel urgenta 0744102575 reprezentata prin..... in calitate de AGENT TURISM ., denumita Agentie touroperatoare

si turistul/reprezentantul turistului,

domnul/doamna -domiciliat/domiciliata în str.....
nrBL ,ap .. ,telefon ,cnp ,posesor/posesoare al/a cartii de identitate
seria..... nr.eliberat/eliberata de la data de , au convenit la încheierea prezentului contract.

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

II. Prețul

1Prețul contractului este specificat in bonul de comanda si pe factura in cazul serviciilor externe si in cataloagele agentiei si cuprinde costul serviciilor turistice efective, comisionul Agenției și T.V.A. Avansul este de min. 100 % din pret, pentru care se va emite bon de comanda.

2Plata integrala se va face pana cu cel tarziu 14 zile calendaristice inainte de data inceperii sejurului, data dupa care se vor emite biletele de calatorie si voucherul

3Plata serviciilor externe aferente contractului se poate efectua in valuta specificata in contract sau in Lei la cursul BNR + 2% in ziua platii.

III. Drepturile și obligațiile Agenției

1În cazul în care Agenția este nevoită să modifice una dintre prevederile esențiale ale contractului sau sa anuleze calatoria, are obligația să informeze turistul cu cel puțin 15 zile calendaristice înainte de data plecării.

2Agenția 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.

3În 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:

4să ofere turistului alternative corespunzătoare în vederea continuării călătoriei turistice fără majorarea prețului, respectiv serviciile turistice oferite să fie de aceeași calitate și cantitate;

5să restituie turistului sumele ce reprezintă diferența dintre serviciile turistice achitate și cele efectiv prestate în timpul călătoriei turistice;

6în 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.

7 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 situația de suprarezervare (overbooking) este anunțată turistului, sau reprezentantului acestuia, cu minim 3 zile calendaristice înainte de data plecării, clientul poate accepta varianta propusă sau poate anula călătoria fără penalizări, fără însă de a avea dreptul de a solicita penalizări suplimentare.

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

9 când neîndeplinirea sau îndeplinirea defectuoasă a obligațiilor asumate prin contract se datorează turistului;

10 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, întâzieri în traficul mijloacelor de transport etc.). Astfel, în cadrul organizării curselor Charter, Agenția nu este răspunzătoare pentru prejudiciile cauzate turistului ca urmare a întâzierilor curselor, a pierderilor de bagaje, precum și a altor împrejurări asupra cărora transportatorul aerian poartă singura răspundere.

11 Când neîndeplinirea obligațiilor se datorează unui tert care nu are legătura cu furnizarea serviciilor prevăzute în contract, iar cauzele care au determinat neîndeplinirea obligațiilor au în caracter imprevizibil și inevitabil

12 Agenția are obligația să furnizeze în scris turistului, prin voucherul și biletele de transport înmânate la data achitării integrale, următoarele informații:

13 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 (**mai puțin avion**);

14 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 contactarea organizatorului și/sau a detailistului;

15 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.

16 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, a unui contract de asigurare pentru bagaje, ori a unei asigurări storno.

17 În cazul în care un pachet turistic se semnează la un anumit preț, iar a doua zi același pachet este vândut la **Oferta Specială**, nu se aplică prețul de ofertă specială, deoarece contractul cu turistul a fost semnat anterior datei de începere a ofertei speciale.

IV. Drepturile și obligațiile turistului

1 În cazul în care turistul nu poate să participe la călătoria turistică, acesta poate să ceseze contractul unei terțe persoane (cu excepția rezervărilor « Early Booking ») care îndeplinește toate condițiile aplicabile pachetului de servicii turistice contractat, cu obligația de a anunța în scris Agenția cu cel puțin 5 zile calendaristice înaintea datei de plecare. În acest caz Agenția reziliază contractul cu turistul care cesează 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 străinătate cazarea se face cel mai devreme începând cu ora 14,00 a zilei de intrare și se termină cel târziu la ora 12,00 a zilei de ieșire. Această regulă se aplică indiferent de ora de sosire sau plecare la/din hotel; prima și ultima zi din sejur sunt considerate zile destinate transportului, transferului și formalităților de cazare.

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.

3.1. Turistul este obligat să comunice Agenției, în termen de 5 zile calendaristice de la primirea înștiințării privind modificarea asupra pachetelor, hotărârea sa de a opta pentru: rezilierea contractului fără plata penalităților; sau acceptarea noilor condiții ale contractului.

3.2. 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, 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

3.3. 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 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.

1 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.

5. 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.

8. 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.politiadefrontiera.ro

9. 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.

10. Turistul este obligat să respecte locul, data și ora plecării, orele de întâlnire cu ghizii locali pe tot parcursul desfășurării excursiei, locul, data și ora de întâlnire pentru repatriere. În caz contrar, toate cheltuielile care decurg din nerespectarea dispozițiilor de mai sus menționate, vor fi suportate exclusiv de către turist.

11. Turistul este obligat să achite contravaloarea pachetului de servicii turistice conform dispozițiilor Cap. II, fiind totodată obligat să verifice cu atenție toate actele eliberate și să rețină informațiile referitoare la plecare. În cazul pachetelor turistice ce au inclus transport aerian tip cursă charter sau regulată, documentele de călătorie vor fi înmânate turistului: fie de către reprezentantul agenției la ora și locul de întâlnire comunicate (de regulă, cu 2 ore înainte de plecare), fie în momentul achitării pachetului. În cazul pachetelor turistice ce au inclus transport individual (auto sau tren) documentele de cazare (voucherul) se vor înmâna în momentul achitării integrale a pretului.

12. Biletele de avion sunt valabile în toate cazurile la clasa turist a companiilor aeriene, atât pe cursele regulate, cât și pe cele charter. Se acceptă bagaje între 15-20 kg bagaj de cală și de 5 kg bagaj de mână pentru fiecare persoană adultă în funcție de regulamentul companiei aeriene. Agenția nu răspunde pentru depășirea greutății maxime admise pentru fiecare turist în parte. Pierderea sau deteriorarea bagajelor pe durata călătoriei cade în sarcina transportatorilor, fără nici o obligație din partea agenției.

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:

2. 20% din prețul pachetului de servicii, dacă renunțarea se face cu mai mult de 30 de zile calendaristice înainte de data plecării;

3. 50 % din prețul pachetului de servicii, dacă renunțarea se face în intervalul 29-16 de zile calendaristice înainte de data plecării;

4. 100% din prețul pachetului de servicii, dacă renunțarea se face într-un interval mai mic de 15 zile calendaristice 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.

2 Pentru rezervările **early-booking**, respectiv **last minute**, plata se va efectua până la termenul limită al valabilității ofertei. Nu se accepta modificări de nume, număr persoane, perioadă și tip de cameră, penalizare 100 %.

3 În cazul în care turistului i se refuză intrarea în țară 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/destinație, dacă nu poate pleca în călătorie pentru că nu are actele în regulă sau dacă este întors de la granița 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 În cazul unor evenimente de forță majoră (îmbolnaviri, decese) care se vor dovedi cu acte, precum și în cazul modificărilor aduse rezervărilor deja confirmate, penalizările aplicate vor fi cele percepute de furnizorii serviciilor turistice.

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, 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 5 zile lucratoare de la încheierea călătoriei, agenția urmând ca, în termen de 15 zile lucratoare, să trimită răspuns la reclamație.

3. În cazul în care turistul nu a făcut reclamația la fața locului, acesta își pierde dreptul de a solicita orice fel de daune-interese sau despăgubiri ulterioare.

4. Agentia nu poate fi raspunzatoare de modul de desfasurare a excursiilor optionale. Orice reclamație sau despăgubire referitoare la excursiile optionale se rezolva la fața locului între turist și agenția organizatoare a excursiei.

VII. Asigurări - Agenția are încheiată polița de asigurare seria I nr 43514 /29.04.2015 VALABILA DE LA DATA DE 30.04.2015 PANA LA DATA DE 29.04.2016 «privind rambursarea cheltuielilor de repatriere și/sau a sumelor încasate în cazul insolvenței sau falimentului agenției de turism » la Societatea de Asigurare OMIASIG.

Condițiile în care turistul va fi despăgubit de către societatea de asigurare sunt:

1. În cazul în care Agenția nu efectuează repatrierea turistului, acesta are obligația de a anunța imediat societatea de asigurare prin telefon, fax sau e-mail.

2. Despăgubirea nu poate depăși suma achitată de turist în contractul de comercializare a pachetului de servicii turistice, precum și sumele necesare repatrierii acestuia.

VIII. Documentele contractului se constituie ca anexă la acesta și sunt următoarele:
voucherul, biletul de odihnă-tratament, biletul de excursie, **bonul de comanda** (după caz);
programul turistic, în cazul acțiunilor turistice.

catalogele/ofertele agenției/ site-ul agenției www.occidentaltravel.ro

anexele cu informații utile (afisate și pe site-ul agenției)

nota privind nr. minim de persoane necesar pentru realizarea programului

IX. Dispoziții finale

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

2. 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.

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 O. G. nr. 107/99, aprobată cu modificări și completări prin Legea nr. 631/01, cu modificările ulterioare.

Agentia,
SC OCCIDENTAL FLAMENCO SRL

AGENTIA OCCIDENTAL TRAVEL

Reprezentantul

Turist,
Numele.....

Am citit contractul și anexele și am primit un exemplar al acestora