

CONTRACT – CADRU de comercializare a pachetelor de servicii turistice
Nr. Contract /comanda din

Societatea Comerciala Eurobucur Travel SRL cu sediul in Bucuresti, Str.Vlaicu Voda, nr.24, bl.V79, sc.B, parter, ap.22, sector 3., cod postal 030318 tel: 0743060633, fax: 0213213237.; email: eurobucur@gmail.com, ebt@canad.ro, www.eurobucurtravel.ro, Cod de Inregistrare Fiscala 14494486., inregistrata la Registrul Comertului sub numarul J40/1664/2002, titulara a Licentei de turism nr. 2246 pentru Agentia de Turism Eurobucur Travel. operator de date cu caracter personal inregistrat sub nr.34658, Polita de Asigurare emisa de OMNIASIG, cu sediul in Bucuresti, Aleea Alexandru, nr.51, sector1, seria I nr. 46487/17.12.2015 privind rambursarea cheltuielilor de repatriere si/ sau a sumelor achitate de catre turisti, afisata pe pagina web a agentiei de turism <http://www.eurobucurtravel.ro>, reprezentata prin **Cucliciu Violeta.**, in calitate de Manager. denumita in continuare **Agentia**

si

Turistul/ Reprezentantul persoanei juridice:

Nume.Prenume.....Adresa.....Telefon.....Email.....
.....C.I.....Denumirea persoanei juridice, cu sediul in, adresa, inregistrata la ORC sub nr J...../...../....., CUI, telefon.....Email.....

I.Obiectul contractului îl constituie vanzarea de către Agenție a pachetului de servicii turistice înscris în voucherul anexat contractului si eliberarea documentelor de plată. Pachetul de servicii este organizat si de catre alte agentii in calitate de agentii touroperatoare.

II. Servicii contractate / numar de persoane.....

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.....și cuprinde costul serviciilor turistice efective, comisionul Agenției . Daca factura emisa de Agentie este exprimata in valuta (eur, usd), aceasta se va achita in aceeași moneda. In cazul in care, la cererea turistului, factura emisa de catre Agentie va fi exprimata in lei, aceasta se va intocmi la cursul BNR din ziua emiterii facturii, la care se adauga un comision de risc valutar de 2 %.

Avansul este deiar plata finală se va face până la data de.....

Depasirea termenului de plata determina aplicarea unei penalitati de 0,3% pentru fiecare zi de intarziere, procent aplicat la suma neachitata.

IV. Drepturile și obligațiile Agenției.

1. a) In cazul in care Agentia este nevoită să modifice una din prevederile esențiale ale contractului, are obligația să informeze turistul cu cel puțin 10 zile calendaristice inaintea plecării. **b)** Apariția cu mai puțin de 10 zile înainte de plecare a unor situații neprevăzute de Agentie și nedeterminate de aceasta, cum ar fi: schimbarea hotelului fara a avea însă o categorie inferioara, schimbarea companiei aeriene sau a orarului de zbor, neindeplinirea grupului minim in cazul grupurilor, neobținerea vizelor pentru toti participantii la excursie, modificarea taxelor de aeroport, aparitia unor situatii de forta majora, determina obligatia Agentiei de a informa turistul imediat ce ia la cunostinta de modificarea intervenita. Astfel de situatii nu sunt considerate a modifica prevederile esentiale ale contractului si nu constituie motiv de retragere.

2. Agenția poate modifica prețul contractului,funcție de variația costurilor de transport, redevențelor, taxelor de aeroport, taxelor de turist, cursurilor de schimb valutar aferente pachetului de servicii turistice contractat. Preturile stabilite in contract nu pot fi majorate, in nici un caz, in cursul celor 10 de zile calendaristice dinaintea plecării. Prevederile art. 1lit. b se aplica in mod corespunzator.

3. In situatia de suprar rezervare (overbooking) a unui hotel, determinata de activitatea hotelierilor, inainte sau dupa inceperea calatoriei, Agentia va oferi varianta de hotel in aceeași zona sau intr-o zona apropiata, la aceeași categorie sau de o categorie superioara fara sa modifice pretul; in cazul in care situatia de suprar rezervare (overbooking) este anuntata turistului, sau reprezentantului acestuia, cu minim 2 zile inainte de data plecării, clientul poate accepta varianta propusa sau poate anula calatoria fara penalizari, fara însă a avea dreptul de a solicita despagubiri suplimentare.

4. 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) sa ofere turistului alternative corespunzatoare in vederea continuarii calatoriei turistice, fara majorarea pretului, respectiv serviciile oferite sa 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(cu exceptia excursiilor optionale care nu sunt cumparate de la Agentie ci de la agentii locale) .

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

a) cand neindeplinirea sau îndeplinirea defectuoasă a obligațiilor se datorează turistului;

b) cand neindeplinirea 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, cauze naturale care împiedica desfasurarea transportului si/sau a cazarii, greve, demonstratii etc). Agentia nu este raspunzatoare pentru prejudiciile cauzate turistului , urmare a intarzierii curselor (inclusiv charter), pierderilor de bagaje, si a altor imprejurari asupra carora transportatorul aerian poarta singura raspundere, si nu este obligata sa ramburseze c/valoarea serviciilor achizitionate.

6. Agenția informeaza in scris turistul, in „Programul turistic” care face parte integranta din prezentul contract, asupra tuturor obligatiilor acesteia.

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, numărul de telefon și de fax ale reprezentanței locale a organizatorului și/sau a detailistului ori, în lipsa acesteia, cele ale autorităților locale care pot ajuta turistul în caz de nevoie; în cazul în care aceste reprezentanțe sau autorități locale nu există, turistul trebuie să dispună de un număr de apel de urgență sau de orice altă informație care să îi permită contactarea organizatorului și/sau a detailistului;

c) pentru călătoriile și șederile minorilor, informații care să permită stabilirea unui contact direct cu copilul sau cu responsabilul de la locul șederii copilului;

7. Excursiile optionale se efectueaza la fata locului cu agentii locale, care poarta intreaga responsabilitate pentru organizarea si desfasurarea acestor excursii.

Preturile excursiilor optionale pot fi mai mari decat cele cumparate de la receptia hotelurilor, intrucat persoanele participante vor avea la dispozitie un mijloc de transport care ii va duce si ii va aduce la hotelul respectiv ,ghidul excursiei si dupa caz ghid local .

Pretul excursiilor este calculat pentru un grup minim de aproximativ 25 pax . La un numar mai mic de participant pretul poate fi majorat proportional.

V. Drepturile și obligațiile turistului

1. In cazul în care turistul nu poate să participe la călătoria turistică, acesta poate să cesioneze contractul (daca este posibil), unei terțe persoane care îndeplinește toate condițiile aplicabile pachetului de servicii turistice contractat cu obligația de a anunța în scris Agenția cu cel puțin 15 zile înaintea datei de plecare. In acest caz Agenția reziliază contractul cu turistul care cesionează și încheie un alt contract cu noul turist, daca sistemul de rezervari permite. Turistul care cedează pachetul său de servicii, precum și cesionarul sunt responsabili in mod solidar la plata prețului călătoriei și a costurilor suplimentare posibile (taxa viza , bilet avion,etc) apărute cu ocazia acestei cedări.

2. In cazul sejururilor de odihnă și/ sau de tratament, turistul are obligatia să respecte programul de acordare a serviciilor(de ex in Romania, in statiunile de pe litoral check-in-ul se face la ora 18:00 iar check-out-ul la ora 12:00). In functie de destinatie check-in-ul si check-out-ul se pot modifica.

- 2.1. Cu excepția cazului în care se contractează pachete turistice care includ transportul (când transferul se va efectua de la aeroport la hotel și retur), transferul se va efectua la cerere de la/ la aeroport sau gara centrală, dacă sistemul de rezervări permite. În această situație, orice anulare va atrage condițiile aplicabile ale furnizorului (IATA, DerTour, Amadeus, Schmetterling, alte sisteme, Costa Crociere, Royal Caribbean etc).
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 tuturor sumelor aferente calătoriei turistice plătite de acesta.
4. Turistul este obligat să comunice Agenției, în termen de 3 zile calendaristice de la primirea înștiințării prevăzute la cap. IV pct. 1 a, hotărârea sa de a opta pentru:
- rezilierea contractului fără plata penalităților, sau
 - acceptarea noilor condiții ale contractului.
- 4.1 În cazul în care turistul reziliază contractul la termen, fără penalizări 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;
 - să accepte un pachet de servicii turistice de calitate inferioară propus de Agenție, cu rambursarea diferenței de preț;
 - să i se ramburseze toate sumele achitate în virtutea contractului.
- 4.2. În toate cazurile menționate turistul poate să solicite Agenției și o despăgubire pentru neîndeplinirea prevederilor contractului inițial, cu excepția cazurilor în care:
- anularea s-a făcut din cauza nerealizării numărului minim de persoane menționat în contract, iar Agenția a informat turistul cu cel puțin 10 zile calendaristice premergătoare datei plecării.
 - anularea s-a dispus ca urmare a unui caz de forță majoră, definită legal de Camera de Comerț din România (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 supraz rezervările),
 - anularea s-a făcut din vina turistului.
- 4.3 În cazul în care, turistul optează pentru un alt hotel decât cel pentru care a făcut rezervarea și plata serviciilor, responsabilitatea financiară a renunțării îi aparține. Agenția va rezolva cerințele turistului în limita posibilităților, turistul urmând a suporta eventualele diferențe de preț, după caz.
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, inclusiv în cazul apariției situațiilor de îmbolnăvire a turistului, evenimente familiale ale acestuia sau alte astfel de situații care nu sunt asimilate forței majore. 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. Despăgubirea se poate ridica la maximum prețul călătoriei turistice.
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 în cazul în care aceste taxe nu sunt incluse în pachetul de servicii achiziționat (sunt taxe locale).
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 acestea. Responsabilitatea clasificărilor aparține în exclusivitate autorităților de resort ale țărilor respective.
8. Dacă pentru efectuarea calătoriei este necesară îndeplinirea de către turist a unor formalități suplimentare (de ex. calătoria 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](http://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 are obligația să verifice documentele de calatorie (bilete, asigurări etc.) precum și alte documente eliberate de agenție și să rețină toate informațiile furnizate de reprezentanții agenției vânzătoare, indiferent de forma prezentării (scris sau verbal).
11. Turistul are obligația să respecte locul, data și ora plecării atât la dus cât și la întors, precum și locurile, datele și orele stabilite pe parcursul programului turistic contractat. Toate cheltuielile și daunele produse ca urmare a nerespectării de către turist a prevederilor privind locurile de întâlnire și orele, vor fi suportate de către acesta.
12. Turistul are obligația să despăgubească firma transportatoare dacă produce pagube în autocar pe parcursul calătoriei.

VI. TARIFE, PREȚURI, CONDIȚII ȘI TERMENE DE PLATA

Prețurile și tarifele pachetelor de servicii sunt stabilite prin contract. Orice modificare (referitoare la schimbarea unității de cazare, data de plecare, nume sau schimbarea persoanelor titulare de contract sau orice element principal ce face obiectul contractului) la cererea titularului din contract se taxează cu 25 euro de persoană; schimbarea se va face numai dacă există această posibilitate și dacă nu intră în contradicție cu penalizările de anulare a pachetului.

Prețurile și tarifele cuprind atât contravaloarea serviciilor de bază cât și contravaloarea serviciilor suplimentare solicitate de turist precum și a eventualelor taxe obligatorii.

Prețurile și tarifele pot fi modificate unilateral de Agenție ca urmare a variațiilor costurilor de transport, inclusiv costul carburantului, redevintelor și taxelor aferente serviciilor rutiere, feroviare, aeriene sau navale, a taxelor de turist sau a cursurilor de schimb valutar aferente pachetului de servicii turistice contractat.

VII. Renunțări, penalizări, despăgubiri

1. În cazul în care turistul, fără culpa din partea Agenției, renunță la pachetul de servicii turistice care face obiectul prezentului contract, el datorează Agenției penalizări după cum urmează:

- 25% din prețul pachetului de servicii, cu până la 45 zile înainte de plecare/întreare.
- 50% din prețul pachetului de servicii, dacă renunțarea se face în intervalul de **44-25** zile calendaristice înainte de data plecării;
- 100% din prețul pachetului de servicii, dacă renunțarea se face într-un interval mai mic sau egal cu **24** 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 (ex: programe de Paste, Craciun, Revelion, rezervări individuale, croaziere (Royal Caribbean, Costa Crociere, etc), destinații exotice).

În acest caz se aplică regulile speciale ale fiecărui program în parte, astfel :

- pentru cursele charter - condiții speciale fiecărei destinații, specificate în Programul Turistic și broșura (dacă este cazul)
 - pentru excursii - condiții speciale fiecărui program în parte, specificate în Programul Turistic;
 - pentru rezervările de turism individual și croaziere, condițiile speciale ale fiecărui sistem de rezervări on - line (ex.: Dertour , Amadeus - condițiile IATA , Schmetterling etc).
 - pentru acțiuni speciale (campionate sportive, evenimente culturale etc), condițiile specifice menționate în programul Turistic furnizat și broșura (dacă este cazul).
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 agenției.
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 agenția.
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 personale în regulă sau dacă nu i se permite ieșirea din țară de către poliția de frontieră.
5. Pentru a renunța la pachetul de servicii turistice trebuie formulată în scris o cerere și depusă având număr de înregistrare la Agenția la care s-au achitat serviciile.
6. Agenția va acorda despăgubiri în funcție de gradul dovedit de nerespectare a obligațiilor din contract. Pentru daunele materiale cauzate de nerespectarea de către agenția de turism organizatoare a serviciilor cuprinse în contract, responsabilitatea acestora privind despăgubirea turistului nu poate depăși de două ori prețul pachetului de servicii turistice înscris în contract.

VIII. Reclamații

1. În cazul în care turistul este nemulțumit de serviciile turistice prestate de Agentie, 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 remediate, 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, înregistrată, în termen de maximum 5 zile calendaristice de la încheierea călătoriei. Agenția urmează ca, în termen de 30 zile calendaristice, să comunice turistului, în scris, răspunsul.

IX. Turistul este asigurat pentru rambursarea cheltuielilor de repatriere și / sau a sumelor achitate de el în cazul insolvenței sau falimentului Agenției touroperatoare cu care colaborează agentia, în cazul în care acesta este vândut pachetul de servicii, conform Ordinului nr. 235 din 6 iunie 2001 privind asigurarea turistilor în cazul insolvenței sau falimentului agenției de turism, modificat și completat prin Ordinul nr. 562/2014, afișat pe pagina web a agenției touroperatoare de turism.

În cazul în care asiguratul nu efectuează repatrierea turistului, turistul are obligația de a anunța imediat asiguratorul prin telefon, fax sau e-mail. În această situație asiguratorul nu are obligația de a achita imediat contravaloarea cheltuielilor de repatriere, ci de a o rambursa după întoarcerea turistului în România, în condițiile prezentei polițe de asigurare. În cazul în care turistul solicită de la asigurat rambursarea sumelor achitate și/sau a cheltuielilor de repatriere, acesta trebuie să trimită documentele justificative către asigurat prin scrisoare recomandată cu confirmare de primire. Turistul are obligația să păstreze fotocopii de pe respectivele documente justificative. Turistul poate solicita asiguratului rambursarea sumelor achitate și/sau a cheltuielilor de repatriere, în termen de 15 (cincisprezece) zile calendaristice de la data încheierii derulării pachetului de servicii turistice sau de la data repatrierii. Turistul are obligația de a notifica asiguratorului, prin scrisoare recomandată cu confirmare de primire, în legătură cu solicitarea adresată asiguratului privind rambursarea sumelor achitate și/sau a cheltuielilor de repatriere, în termen de 5 (cinci) zile calendaristice de la data confirmării de primire prevăzute mai sus. În cazul în care, în termen de 15 (cincisprezece) zile calendaristice de la data confirmării de primire a documentelor justificative de către asigurat, turistul nu a primit sumele solicitate de la asigurat, are loc evenimentul asigurat.

În termen de 9 (zece) zile calendaristice de la data producerii evenimentului asigurat turistul are obligația de a transmite asiguratorului, prin scrisoare recomandată cu confirmare de primire, cererea de despăgubire însoțită de documentele justificative: **a)** contractul de comercializare a pachetului de servicii turistice; **b)** confirmările de primire precizate mai sus; **c)** fotografiile de pe documentele de plată a avansului, în cazul cererilor de rambursare a sumelor achitate de turist; **d)** fotografiile de pe documentele de transport și cazare, în cazul cererilor de rambursare a cheltuielilor de repatriere.

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

Din despăgubire se scade frânza menționată pe polita, dacă este cazul. Despăgubirea va fi plătită în termen de 30 (treizeci) de zile calendaristice de la data primirii de către asigurat a documentelor justificative de la turist. În cazul în care după plata despăgubirii asiguratul plătește debitul către turist, turistul are obligația de a restitui asiguratorului despăgubirea primită, în termen de 5 (cinci) zile lucrătoare de la data primirii de la asigurat a sumelor reprezentând debitul.

Agentia recomanda si incheierea unei polite storno pentru a acoperi eventualele penalitati de anulare din motive de forta majora, precum si a unor polite facultative pentru asistenta in caz de boala, accidente si altele asemenea, contract de asigurare pentru bagaje, etc

X. 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.

XI. 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 republicată 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. 12 alin. (2) din Ordonanța Guvernului nr. 107 /1999, aprobată cu modificări și completări prin Legea nr. 631/2001.

Agencia Eurobucur Travel .,
Str. Vlaicu Voda, nr. 24, bl. V79, sc. B, parter, ap. 22, sect. 3
reprezentant Cucliciu Violeta.
Semnatura.....

Turist,
Nume/Prenume