

CONTRACT de comercializare a pachetelor de servicii turistice Nr. 63 din 18.06.2014

Partile contractante **S.C. SWEET FLY SRL**, cu sediul agentiei in Str.Brasov, Nr.14, Bl.2S14, Sc.A Ap.2, Sector 6,Bucuresti, cod unic de înregistrare RO 22023374, titulara a Licentei de turism nr. 4949, pentru Agentia de Turism SWEET FLY SRL, reprezentata prin Loredana Vasilescu în calitate de administrator, denumita în continuare Agentia, si turistul/reprezentantul turistului,

Turistul/reprezentantul turistului, domnul/doamna _____, domiciliat/domiciliata în Bucuresti _____ telefon fix _____ mobil _____, posesor/posesoare al/a buletinului/cartii de identitate seria _____ numar _____ Eliberat/eliberata de _____ la _____ au convenit la încheierea prezentului contract.

I. Obiectul contractului îl constituie vânzarea de catre **Agentie** a pachetului de servicii turistice, înscris în voucher, bilet de odihna - tratament, bilet de excursie, anexat la prezentul contract si eliberarea documentelor de plata. Agentia actioneaza ca si agent pentru terti furnizori cum sunt: liniile aeriene, hoteluri, companii de inchiriat masini, altii (Furnizori de Servicii Turistice). Agentia nu-si asuma nici o responsabilitate pentru produsele si serviciile turistice oferite de terti furnizorii de servicii turistice si nu garanteaza in nici un fel (fie explicit sau implicit) acuratetea sau calitatea produselor si a serviciilor reflectate in oferta agentiei sau pe website-ul acesteia.

II. Tariful

1. Tariful contractului este _____RON / EUR si cuprinde costul serviciilor turistice efective, comisionul agentiei, si T.V.A. Avansul este de _____RON/EUR, iar plata finala se va face **pâna la data de** _____.

Plata se poate efectua în EUR la tariful publicat în oferta sau în LEI la cursul BNR + 2% diferenta risc valutar. În principiu facturile se emit în EUR, în cazul în care turistul doreste sa achite în lei, se specifica în momentul rezervarii. Turistul ia la cunostinta faptul ca, nerespectarea conditiilor/termenelor de plata anuleaza contractul semnat în prealabil si se vor aplica penalizarile aferente, conform cap.V. punctul 1.

III. Drepturile si obligatiile Agentiei

1. În cazul în care Agentia este nevoita sa modifice una dintre prevederile esentiale ale contractului, are obligatia sa informeze turistul cu cel puțin 10 zile înainte de data plecarii.

2. Agentia poate sa modifice tariful contractului, în sensul majorarii sau micșorarii, dupa caz, numai daca modificarea are loc ca urmare a variatiilor costurilor de transport, ale redeventelor si ale taxelor aferente serviciilor de aterizare, debarcare/îmbarcare în porturi si aeroporturi si ale taxelor de turist ori ale cursurilor de schimb valutar aferente pachetului de servicii turistice contractat.

3. În cazul în care, dupa începerea calatoriei turistice, o parte importanta din serviciile turistice prevazute în contract nu este realizata sau Agentia constata ca nu le va putea realiza, aceasta este obligata:

a) sa ofere turistului alternative corespunzatoare în vederea continuarii calatoriei turistice fara majorarea pretului, respectiv serviciile turistice oferite sa fie de aceeasi calitate si cantitate;

b) sa restituie turistului sumele care reprezinta diferenta dintre serviciile turistice achitate si cele efectiv prestate în timpul calatoriei turistice;

4. Agentia este raspunzatoare pentru buna executare a obligatiilor asumate prin contract, cu exceptia urmatoarelor cazuri:

a) când neindeplinirea sau îndeplinirea defectuoasa a obligatiilor asumate prin contract se datoreaza turistului;

b) când neindeplinirea obligatiilor se datoreaza unor cauze de forta majora sau unor împrejurari pe care nici Agentia, nici prestatorii de servicii nu le puteau prevedea sau evita (greva, conflicte politice si de razboi, situatii catastrofale, de pericol public, atac terorist, embargou international, precum si în cazul în care companiile aeriene în mod unilateral stabilesc limite de raspundere sau aduc modificari cu privire la orar sau itinerar, întârzieri în traficul mijloacelor de transport etc.).

5. Agentia isi rezerva dreptul de a schimba hotelul cu altul, de aceeasi categorie, în cazul suprazerezarilor sau problemelor tehnice. În astfel de situatii, furnizorul nu poate fi raspunzator si în consecinta nu i se pot pretinde daune sau penalizari, nici rambursarea contravalorii excursiei daca aceasta a fost efectuata. De asemenea, Agentia nu raspunde de anumite intarzieri si atentioneaza ca aparitia lor este posibila din motive tehnice, din cauza conditiilor meteorologice nefavorabile, din cauza supraîncărcării culoarelor de zbor. Turistul trebuie sa ia în considerare posibilitatea unor intarzieri în momentul planificării concediilor, intalnirilor comerciale, etc.

6. Agentia are obligatia sa furnizeze în scris turistului, la momentul confirmării, urmatoarele informatii:

a) orarele, locurile escalelor si legaturile, precum si, dupa caz, locul ce urmeaza sa fie ocupat de turist în fiecare dintre mijloacele de transport incluse în contract (mai puțin la avion);

b) denumirea, sediul/adresa, numerele de telefon si de fax ale reprezentantei locale a organizatorului si/sau a detailistului ori, în lipsa acesteia, un numar de apel de urgenta care sa îi permita contractarea organizatorului si/sau a detailistului;

7. Agentia poate intermedia la solicitarea turistului – pe lângă serviciile turistice de baza organizate de Touroperator – si servicii suplimentare: ex. transfer, tur de oras, si alte servicii turistice.

IV. Drepturile si obligatiile turistului

1. Turistul raspunde pentru corectitudinea datelor furnizate agentiei la rezervare (ex.: nume prenume, data nasterii, nr. Pasaport, domiciliu etc.), pentru valabilitatea documentelor personale si pentru eventualele prejudicii cauzate în urma informatiilor eronate. Turistul se obliga sa respecte prevederile legale cu privire la regimul pasapoartelor, al vizelor, vama, asigurare de sanatate, etc. Prejudiciile cauzate din nerespectarea celor de mai sus vor fi suportate de turist. În cazul în care, din nerespectarea celor de mai sus, turistul nu poate sa participe la calatoria turistica, Agentia nu poate fi obligata la restituirea sumelor de bani platite de catre turist. În cazul în care turistul, din vina sa, nu a beneficiat de serviciile turistice la calitatea contractata, nu este îndreptatit la despăgubiri. Turistul raspunde pentru siguranta propriilor bagaje.

2. În cazul în care tarifele stabilite în contract sunt majorate cu peste 10%, turistul poate rezilia contractul, având dreptul la rambursarea de catre Agentie a sumelor platite.

4.1. Turistul este obligat sa comunice Agentiei, în termen de 3 zile calendaristice de la primirea înștiințării prevazute la cap. III pct. 1, hotărârea sa de a opta pentru:

a) rezilierea contractului fara plata penalitatilor; sau

b) acceptarea noilor conditii ale contractului.

4.2. În cazul în care turistul reziliaza contractul sau Agentia anuleaza calatoria turistica înaintea datei de plecare, turistul are dreptul:

a) sa accepte un alt pachet de servicii turistice de calitate echivalenta la acelasi tarif sau de calitate superioara (caz în care turistul va suporta costurile suplimentare), propuse de Agentie;

b) sa accepte un pachet de servicii turistice de calitate inferioara, propus de Agentie, cu rambursarea diferentei de tarif;

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

4.3. În toate cazurile mentionate turistul are dreptul sa solicite Agentiei si o despăgubire pentru neindeplinirea prevederilor contractului initial, cu exceptia cazurilor în care:

a) anularea s-a facut datorita nerealizării numarului minim de persoane mentionat în oferta, iar Agentia a informat în scris **turistul** cu cel puțin 10 zile calendaristice premergătoare datei plecării;

b) anularea s-a datorat unui caz de forta majora (circumstante imprevizibile, independente de vointa celui care le invoca si ale caror consecinte nu au putut fi evitate în ciuda oricaror eforturi depuse, în aceasta nefiind incluse suprazerezarile, caz în care responsabilitatea revine companiei aeriene);

c) anularea s-a facut din vina turistului.

5. Turistul are dreptul sa rezilieze în orice moment contractul si în acest caz este obligat sa plateasca agentiei sumele aferente, conform conditiilor de renuntare din prezentul contract cap. V. punctul 1., cu exceptia cazurilor de forta majora definite conform legii sau declarate de catre autoritatile competente, cazuri în care asigurarea serviciilor devine imposibila.

În caz de forta majora, agentia are dreptul de a retine contravaloarea cheltuielilor aferente pachetului turistic esuat si de a returna turistului diferenta ramasa din suma totala platita.

Daca turistul solicita schimbarea perioadei, hotelului, structurii camerelor, a numelor celor care participa la programul turistic, sau a oricarora dintre servicii, aceasta echivaleaza cu rezilierea contractului, cu aplicarea penalitatilor legale la momentul respectiv, si încheierea unui nou contract.

6. Turistul este obligat sa achite la receptia unitatii hoteliere taxa de statiuone, taxa de salubritate, precum si alte taxe locale, fara a putea pretinde despagubiri sau returnarea sumelor de la Agentie.

7. Turistul este obligat sa prezinta la receptia unitatii hoteliere actele sale de identitate, precum si documentul de calatorie eliberat (voucher, bilet de odihna si/sau de tratament), în vederea acordarii serviciilor turistice.

8. Turistul are obligatia sa respecte toate prevederile, conform informatiilor generale prezentate în oferta.

Turistul se obliga sa respecte toate regulile impuse de compania aeriana pe durata zborului. În cazul în care compania aeriana sau touroperatorul nu stabileste alte limite, greutatea maxima a bagajelor este de 20 kg + 5 kg bagaj de mâna.

Turistul ia la cunostinta faptul, ca prima si ultima zi a sejurului sunt stabilite pentru transport si nu pentru concediul propriu zis, zborul putand fi la plecare seara, iar la întoarcere înainte de pranz.

Prin semnarea contractului sau prin rezervarea pachetului turistic, turistul declara faptul, ca a luat la cunostinta si accepta toate conditiile de calatorie prevazute în oferta

V. Renuntari/modificari, penalizari, despagubiri

1. În cazul în care turistul renunta din vina sa la pachetul de servicii turistice, care face obiectul prezentului contract, sau solicita modificarea rezervarii confirmate, ce presupune anularea contractului (modificare perioada, hotel, program turistic), el datoreaza agentiei penalizari dupa cum urmeaza:

a) în cazul în care rezervarea este cu early booking, penalizarea este de 100%.

b) 30 EUR/persoana, daca renuntarea se face cu mai mult de 35 de zile calendaristice înainte de data plecarii;

c) 50% din pretul pachetului de servicii, daca renuntarea se face în intervalul 20-35 de zile înainte de data plecarii;

d) 100% din pretul pachetului de servicii, daca renuntarea se face într-un interval mai mic de 20 zile înainte de plecare sau pentru neprezentarea la program.

2. Pentru biletele de odihna si/sau de tratament cumparate prin organizatii sindicale, Agentia va face restituiri numai în baza cererilor de renuntare contrasemnate si stampilate de reprezentantul organizatiei sindicale.

3. În cazul în care o ambasada refuza sa acorde viza de intrare pentru efectuarea pachetului de servicii, turistului i se vor retine toate taxele achitate de Agentie prestatorilor directi, precum si cheltuielile de operare proprii acesteia, respectiv se vor aplica penalizarile aferente renuntarii la contract.

4. În cazul în care turistul care a intrat pe teritoriul statului în care se realizeaza pachetul de servicii turistice refuza sa se mai întoarca în România si autoritatile din tara respectiva fac cheltuieli de orice natura cu acesta, turistul respectiv are obligatia de a suporta toate aceste cheltuieli, fara a putea pretinde despagubiri sau returnarea sumelor de la Agentie.

5. Penalizarile echivalente cu pretul contractului se aplica si în cazul în care turistul nu ajunge la timp la aeroport sau la locul de plecare, daca nu poate pleca în calatorie pentru ca nu are actele în regula sau daca este întors de la granita de catre politia de frontiera.

6. Turistul are obligatia sa depuna în scris cererea de renuntare la pachetul de servicii turistice, cu numar de înregistrare la Agentia la care a achitat serviciile. În caz contrar, cererea de renuntare nu este luata în considerare.

7. Agentia va acorda despagubiri în functie de gradul de nerespectare a obligatiilor din contract.

VI. Reclamatii

1. În cazul în care turistul este nemulțumit de serviciile turistice primite, acesta are obligatia de a întocmi o sesizare în scris, clar si explicit, cu privire la deficientele constatate la fata locului, legate de realizarea pachetului de servicii turistice contractat, ce va fi predata reprezentantului local al Agentiei, iar în cazul în care nu exista responsabil local, directorului hotelului, directorului restaurantului sau receptionerei, iar acesta va întocmi la fata locului un proces-verbal.

2. Atât Agentia, cât si prestatorul de servicii turistice vor actiona imediat pentru solutionarea sesizarii. În cazul în care sesizarea nu este solutionata sau este solutionata partial, turistul va depune la sediul Agentiei o reclamatie în scris alaturi de procesul verbal, în termen de maximum 3 zile lucratoare de la încheierea calatoriei, Agentia urmând ca, în termen de 35 zile calendaristice, sa comunice turistului în scris raspunsul. În cazul în care turistul nu respecta termenul si conditiile prevazute pentru depunerea reclamatiei scrise, agentia nu este obligata sa plateasca despagubiri.

3. Agentia nu isi asuma raspunderea pentru calitatea serviciilor oferite de catre hotel sau prestatorii de servicii, precum si pentru eventualele probleme aparute la destinatie. Agentia nu este raspunsatoare pentru prejudiciile de orice fel cauzate turistului din vina hotelului, a prestatorilor de servicii de la destinatie, sau a altor persoane implicate in desfasurarea serviciilor turistice.

VII. Asigurari

1. Turistul este asigurat pentru rambursarea cheltuielilor de repatriere si/sau a sumelor achitate de el în cazul insolabilitatii sau falimentului agentiei la Societatea de Asigurare ASTRA ASIGURARI.

2. Turistul are posibilitatea de a încheia asigurare medicala la agentie, în acest caz sunt valabile conditiile asiguratorului.

3. Facultativ, turistul are posibilitatea încheierii unui contract de asigurare, care sa acopere taxele de transfer, sau a unui contract de asistenta care sa acopere taxele de repatriere în caz de accidente, de boala sau deces, ori a unui contract de asigurare pentru bagaje.

VIII. Documentele contractului se constituie ca anexa la acesta si sunt urmatoarele:

a) voucherul, biletul de odihna-tratament, biletul de excursie, dupa caz;

b) programul turistic, în cazul actiunilor turistice.

IX. Dispozitii finale

1. Prezentul contract a fost încheiat în 2 exemplare, câte unul pentru fiecare parte.

2. Comercializarea pachetelor de servicii turistice se va face în conformitate cu prevederile prezentului contract si cu respectarea prevederilor **Ordonantei**

Guvernului nr. 107/1999 privind activitatea de comercializare a pachetelor de servicii turistice, aprobata cu modificari si completari prin **Legea nr. 631/2001**, cu modificarile ulterioare.

3. Contractul poate fi prezentat si sub forma unui catalog, pliant sau alt înscris, daca turistul este informat despre aceasta si daca documentul contine informatiile prevazute de art. 10 alin. (2) din **Ordonanta Guvernului nr. 107/1999**, aprobata cu modificari si completari prin **Legea nr. 631/2001**, cu modificarile ulterioare.

4. În cazul în care unul dintre articolele din contract este declarat nul, restul dispozitiilor contractuale ramân valabile.

Semnatura Turist,

Denumire Agentie, SWEET FLY SRL
Loredana Vasilescu
Stampila

BON DE COMANDA Nr. ____ Data _____

Nume turist:	Telefon fix:/Mobil	Adresa:	Data nastere / CNP

comand agentiei SWEET FLY SRL pachetul de servicii prezentat in programul turistic primit dupa cum urmeaza:

DESTINATIA:			
Hotel/categorie		Adresa:	
Perioada:		Nr. Zile/nopti cazare	
Tip camera:		Tip masa:	
Mijloc transport:		Transfer inclus:	
Program turistic: -			
Optionale:-			
TARIF		Plata integral pana la :	

La semnarea bonului de comanda, clientul va achita agentiei de turism un avans reprezentand o cota minima de 50% din valoarea pachetului contractat. Data limita pentru plata integrala este de minim 15 zile inainte de data plecarii in cazul in care nu apare conditia de early booking. In cazul in care nu s-a efectuat restul de plata pana la data stabilita, avansul achitat nu se mai restituie.

Plata serviciilor al caror tarif este exprimat in alta moneda decat RON se va face la cursul BNR din ziua platii plus 2% comision de risc valutar.

Numarul de persoane pentru care se comanda pachetul de servicii din care copii:___

Precizez ca accept in mod irevocabil datele inscrise in acest Bon de Comanda, precum si conditiile generale de participare la excursie in numele meu si a tuturor persoanelor pentru care am facut prezenta comanda.

Semnatura Turistului:_____

Semnatura Agentului

Data rezervarii:

Data confirmarii :

Stampila Agentiei