**CONTRACT-CADRU
DE COMERCIALIZARE A PACHETELOR**

**DE SERVICII TURISTICE**

**Nr. ................. din data de.................**

**Părţile contractante:**

**S.C PRIVATE TRAVEL S.R.L.**, având sediul în Bucuresti, CP 062017 , Al. Valea Viilor nr 7 Bl M40 et 6 ap 39 sector 6, J40/9001/ 25.07.2011, CUI J40/9001/ 25.07.2011, Cod IBAN RO17CECEB60730RON3059490 deschis la Banca Cec Bank, titulară a Licenţei de turism nr. 6676, cu termen de valabilitate nelimitat**,** reprezentată prin UDRISTE Diana Martha, în calitate de Director General, denumită în continuare Agenţia;

şi **turistul/reprezentantul turistului**, cu datele de identificare prezentate in bonul de comanda sau in voucher, bilet odihna, bilet excursie;

Au convenit la încheierea prezentului contract.

1. **Obiectul contractului**

Il constituie vânzarea de către Agenţie a pachetului de servicii turistice înscris în voucher, bilet de odihnă tratament, bilet de excursie, anexat la prezentul contract şi eliberarea documentelor de calatorie.

Agentia poate furniza turistului un bon de comanda, in cazul solicitarii unor pachete de servicii turistice care nu fac parte din oferta proprie a agentiei de turism si care necesita confirmarea rezervarii din partea altor prestatori. Daca turistul nu primeste un bon de comanda se presupune ca serviciile solicitate sunt confirmate in momentul solicitarii.

1. **Durata contractului**

Contractul ia nastere :

a) in momentul semnarii lui de catre turist, in cazul serviciilor confirmate in momentul solicitarii (nu este necesar si nu se completeaza bonul de comanda);

b) in momentul in care serviciile solicitate de catre client au fost confirmate de catre agentie, respectiv clientul ia la cunostinta despre serviciile care i-au fost confirmate si semneaza bonul de comanada la sectiunea “confirmare de servicii”, in cel mult 60 de zile calendaristice de la data intocmirii bonului de comanda. In cazul in care continutul bonului de comanda difera de continutul confirmarii calatoriei turistice sau daca aceasta confirmare nu s-a facut in termenul de 60 de zile calendaristice de la data semnarii bonului de comanda, turistul poate considera ca voiajul nu a fost rezervat si are dreptul la rambursarea imediata a tuturor sumelor deja platite. Este responsabilitatea turistului de a se informa prin orice mijloace (telefon, mail, personal la sediul agentiei) daca rezervarea pe care a solicitat-o s-a confirmat in termenul legal de 60 de zile si de a se prezenta la agentie pentru semnarea bonului de comanda. Pentru procesarea unei rezervari de servicii, agentia poate solicita un avans de pina la 90% din pretul pachetului sau plata integrală a contra valorii pachetului, în funcţie de data la care turistul solicită serviciile.

c) in momentul eliberarii documentelor de calatorie(bilet de odihna tratament sau voucher) in cazul in care pachetele de servicii turistice fac parte din oferta standard a agentiei de turism sau exista deja confirmarea de rezervare din partea altor prestatori.

Contractul se incheie odata cu finalizarea prestarii efective a pachetului de servicii turistice inscris in documentele de clatorie.

1. **Preţul contractului si modalitati de plata**

1. Preţul contractului se compune din costul serviciilor turistice efective, comisionul Agenţiei, comisionul de risc valutar şi T.V.A., fiind specificate in bonul de comanda (daca exista) si/sau pe factura.

2. Modalitati de plata

 2.1.La incheierea contractului se percepe un avans de min. 25% din pret sau cel prevazut in bonul de comanda.

 2.2.Plata finală se va face astfel:

a) pentru serviciile turistice care necesita confirmare din partea prestatorilor, conform bonului de comanda.

b) pentru serviciile turistice interne in maximum 9 rate, achitate la intervale egale, pana cu cel tarziu 15 zile inainte de data inceperii sejurului.

c) plata integrală a serViciilor turistice pentru Crăciun şi Revelion se va face cu cel puţin 30 de zile înainte de începerea sejurului.

 2.3.Plata serviciilor externe aferente contractului se poate efectua intr-o singua moneda, in valuta specificata in contract sau in Lei la cursul stabilit de Agentie din ziua efectuarii platilor.

1. **Drepturile şi obligaţiile Agenţiei**

1. În cazul modificarii uneia dintre prevederile esenţiale ale contractului, agentia are obligaţia de a informa turistul cu cel puţin 15 zile înainte de data inceperii calatoriei, cu exceptia cazurilor de la punctul IV.4 literele a si b, cand informarea se va face in timp util pentru a permite turistului sa decida inceperea calatoriei .

2. Agenţia poate modifica preţul contractului, în sensul majorării sau micşorării - după caz, numai dacă modificarea are loc ca urmare a variaţiilor costurilor de transport, a redevenţelor şi a taxelor aferente serviciilor de aterizare, debarcare/îmbarcare în porturi şi aeroporturi, a taxelor de turist, ori a cursurilor de schimb valutar aferente pachetului de servicii turistice contractat. Prin exceptie preţurile stabilite în contract nu pot fi majorate, de catre agentie, în cursul celor 20 de zile calendaristice care preced data plecării.

3. În cazul în care, după începerea călătoriei turistice, o parte importantă din serviciile turistice prevăzute în contract nu este realizată sau Agenţia constată că nu le va putea realiza, aceasta este obligată:

a) să ofere turistului alternative corespunzătoare în vederea continuării călătoriei turistice fără majorarea preţului, respectiv serviciile turistice oferite să fie de aceeaşi calitate şi cantitate;

b) să restituie turistului sumele ce reprezintă diferenţa dintre serviciile turistice achitate şi 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 fără costuri suplimentare transportul retur al turistului la locul de plecare ori în alt loc agreat de acesta şi -după caz, despăgubirea pentru serviciile neprestate.

4. Agenţia este răspunzătoare pentru buna executare a obligaţiilor asumate prin contract, cu excepţia următoarelor cazuri:

a) când neîndeplinirea sau îndeplinirea defectuoasă a obligaţiilor asumate prin contract se datorează turistului;

b) când neîndeplinirea obligaţiilor se datorează unor cauze de forţă majoră sau unor împrejurări pe care nici Agenţia, nici prestatorii de servicii nu le puteau prevedea sau evita (modificări de orar sau de itinerar, întârzieri în traficul mijloacelor de transport etc.).

5. Agenţia are obligaţia să furnizeze în scris turistului, în termen de 2 zile înainte de data plecării, următoarele informaţii:

a) orarele, locurile escalelor şi legăturile, precum şi -după caz, locul ce urmează să fie ocupat de turist în fiecare dintre mijloacele de transport incluse în contract (mai putin avion);

b) denumirea, sediul/adresa, numerele de telefon şi de fax ale reprezentanţei locale a organizatorului şi/sau a detailistului ori, în lipsa acesteia, un număr de apel de urgenţă care să îi permită contactarea organizatorului şi/sau a detailistului;

c) pentru călătoriile minorilor neînsoţiţi de părinţi, informaţii care să permită părinţilor stabilirea unui contact direct cu copilul sau cu responsabilul de la locul cazării copilului.

6. Toate unitatile de cazare, precum si mijloacele de transport sunt clasificate de catre Autoritatile Nationale de Turism ale tarilor de destinatie, conform procedurilor interne si normativelor locale, care difera de la o tara la alta si de la un tip de destinatie la altul.

1. **Drepturile şi obligaţiile turistului**

1.În cazul în care turistul nu poate să participe la călătoria turistică, acesta poate să cesioneze contractul unei terţe persoane care îndeplineşte toate condiţiile aplicabile pachetului de servicii turistice contractat, cu obligaţia de a anunţa în scris Agenţia cu cel puţin 5 zile înaintea datei de plecare. În acest caz Agenţia reziliază contractul cu turistul care cesionează contractul şi 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 şi cesionarul sunt responsabili în mod solidar la plata preţului călătoriei şi a eventualelor costuri suplimentare apărute cu ocazia acestei cedări.

2. În cazul sejururilor de odihnă şi/sau de tratament cu locul de desfasurare in Romania, turistul are obligaţia să respecte programul de acordare a serviciilor în România, respectiv: în staţiunile de pe litoral, cazarea se face la ora 18,00 a zilei de intrare şi se termină la ora 12,00 a zilei de ieşire înscrise pe voucher ori pe biletul de odihnă şi/sau de tratament; în staţiunile din ţară, altele decât cele de pe litoral, cazarea se face de regulă începând cu ora 12,00 a zilei de intrare şi se termină cel târziu la ora 12,00 a zilei de ieşire înscrise pe voucher ori pe biletul de odihnă şi/sau de tratament. Eventualele costuri suplimentare generate de neeliberarea spatiilor de cazare pana cel tarziu la orele specificate mai sus cad in sarcina exclusiva a turistului.

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

4.1. Turistul este obligat să comunice Agenţiei, în termen de 5 zile calendaristice de la primirea înştiinţării prevăzute la cap. IV pct. 1sau in timp util inainte de inceperea calatoriei in cazul in care se aplica cauzele prevazute in capitolul IV pct 4 literele a si b, , hotărârea sa de a opta pentru:

a) rezilierea contractului fără plata penalităţilor sau

b) acceptarea noilor condiţii ale contractului.

In cazul in care turistul decide sa participe la calatoria asupra careia s-au operat modificari in conditiile cap III pct 1 se considera ca toate modificarile au fost acceptate si turistul nu poate solicita despagubiri ulterioare datorate modificarilor de acest tip.

4.2. În cazul în care turistul reziliază contractul sau Agenţia anulează călătoria turistică înaintea datei de plecare, turistul are dreptul:

a) să accepte la acelaşi preţ un alt pachet de servicii turistice de calitate echivalentă sau superioară, propus de Agenţie;

b) să accepte un pachet de servicii turistice de calitate inferioară -propus de Agenţie, cu rambursarea imediată a diferenţei de preţ;

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

4.3. În toate cazurile menţionate la pct. 4.2 turistul are dreptul să solicite Agenţiei şi o despăgubire pentru neîndeplinirea prevederilor contractului iniţial, cu excepţia cazurilor în care:

a) anularea s-a făcut datorită nerealizării numărului minim de persoane menţionat în contract, iar Agenţia a informat în scris turistul cu cel puţin 15 zile calendaristice premergătoare datei plecării;

b) anularea s-a datorat unui caz de forţă majoră (circumstanţe imprevizibile, independente de voinţa celui care le invocă şi ale căror consecinţe nu au putut fi evitate în ciuda oricăror eforturi depuse, în aceasta nefiind incluse suprarezervările) sau unor cauze dintre cele prevazute la cap IV pct 4 lit b.

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 Agenţia pentru prejudiciul creat acesteia, cu excepţia cazurilor de forţă majoră definite conform legii.

Dacă turistul solicită schimbarea hotelului, structurii camerelor sau a oricărora dintre servicii, aceasta echivalează cu rezilierea contractului, cu aplicarea penalităţilor legale la momentul respectiv, şi încheierea unui nou contract.

6. Turistul este obligat să achite la recepţia unităţii hoteliere taxa de staţiune, taxa de salubrizare, precum şi alte taxe locale, fără a putea pretinde despăgubiri sau returnarea sumelor de la Agenţie.

7. Turistul este obligat să prezinte la recepţia unităţii hoteliere actele sale de identitate, precum şi documentul de călătorie eliberat (voucher, bilet de odihnă şi/sau de tratament), în vederea acordării serviciilor turistice. In cazul in care turistul beneficiaza de bilete de odihna si tratament, este obligat sa prezinte la receptia unitatii hoteliere bilet de trimitere de la medicul de familie si dovada platii contributiilor pentru asigurari sociale, la zi.

8. Turistul ia la cunostinta ca serviciile pe care le achizitioneaza la destinatie, fara ca acestea sa faca parte din contractul cu agentia de turism, sunt in stricta responsabilitate a prestatorului local, sunt guvernate de legislatia tarii de destinatie iar agentia de turism nu are nici o responsabilitate asupra presatiilor in cauza.

1. **Renunţări, penalizări, despăgubiri**

1.În cazul în care turistul renunţă din vina sa la pachetul de servicii turistice care face obiectul prezentului contract, el datorează Agenţiei penalizări după cum urmează:

1.1. In cazul serviciilor turistice externe penalizarile sint de:

 a) 50% din preţul pachetului de servicii, dacă renunţarea se face cu mai mult de 30 de zile calendaristice înainte de data plecării;

   b) 80% din preţul pachetului de servicii, dacă renunţarea se face în intervalul 16-30 de zile calendaristice înainte de data plecării;

   c) 100% din preţul pachetului de servicii, dacă renunţarea se face într-un interval mai mic de 16 zile calendaristice înainte de plecare sau pentru neprezentarea la program.

 d) 100% din preţul pachetului de servicii, în cazul în care turistul a achiziţionat pachetul de servicii turistice din cadrul programului “ Early Booking “, indiferent de data la care turistul solicită renunţarea.

1.2. In cazul serviciilor turistice interne:

a) 25% din pretul pachetului de servicii daca renuntarea se face cu mai mult de 15 zile calendaristice inainte de data inceperii sejurului;

Termenul in care turistul poate solicita noul pachet de servicii turistice este de maximum doua luni de la renuntarea la serviciile turistice initiale. In cazul in care turistul nu isi exprima optiunea in aceasta perioada, agentia de turism nu ii mai poate oferi acestuia nici un pachet de servicii turistice ulterior.

b) 100% din pretul pachetului de servicii, daca renuntarea se face intr-un interval mai mic de 15 zile calendaristice inainte de data inceperii sejurului.

c) 100% din pretul pachetului de servicii turistice, in cazul in care turistul a achizitionat pachetul de servicii turistice din cadrul programului “Inscrieri timpurii” indiferent de data la care turistul solicita renuntarea.

d) În cazul pachetelor de servicii turistice de Crăciun şi Revelion penalităţile sunt:

 - 25% din pretul pachetului de servicii daca renuntarea se face cu mai mult de 30 zile calendaristice inainte de data inceperii sejurului;

 - 100% din pretul pachetului de servicii, daca renuntarea se face intr-un interval de sau mai mic de 30 zile calendaristice inainte de data inceperii sejurului.

 2. In cazul in care turistul care a contractat un pachet servicii turistice cu agentia si a achitat un avans nu se prezinta in termenul specificat in bonul de comanda sau in termenul comunicat in scris pentru a achita ratele aferente sau restul de plata, contractul se considera reziliat iar agentia are dreptul de a anula rezervarile efectuate in beneficiul turistului, cu retinerea integrala a sumelor platite de catre turist pana la acea data.

3. Pentru biletele de odihnă şi/sau de tratament cumpărate prin organizaţii sindicale, Agenţia va face restituiri numai în baza cererilor de renunţare contrasemnate şi ştampilate de reprezentantul organizaţiei sindicale.

4. În cazul în care o ambasadă refuză să acorde viza de intrare pentru efectuarea pachetului de servicii, turistului i se vor reţine toate taxele achitate de Agenţie prestatorilor direcţi, precum şi cheltuielile de operare proprii acesteia.

5. 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 şi autorităţile din ţara respectivă fac cheltuieli de orice natură cu acesta, turistul respectiv are obligaţia de a suporta toate aceste cheltuieli.

6. Penalizările echivalente cu preţul contractului se aplică şi în cazul în care turistul nu ajunge la timp la aeroport sau la locul de plecare/destinatie, dacă nu poate pleca în călătorie pentru că nu are actele în regulă sau dacă este întors de la graniţă de către poliţia de frontieră.

7. Turistul trebuie să depună în scris cererea de renunţare la pachetul de servicii turistice, cu număr de înregistrare ,la Agenţia la care a achitat serviciile. În caz contrar, cererea de renunţare nu este luată în considerare.

8. Agenţia va acorda despăgubiri în funcţie de gradul de nerespectare a obligaţiilor din contract.

1. **Reclamaţii**

1.În cazul în care turistul este nemulţumit de serviciile turistice primite, acesta are obligaţia de a întocmi o sesizare în scris la fata locului, clar şi explicit, cu privire la deficienţele constatate, legate de realizarea pachetului de servicii turistice contractat, ce se va transmite prompt atât Agenţiei, cât şi prestatorului de servicii turistice (conducerii hotelului, restaurantului).

2. Atât Agenţia, cât şi prestatorul de servicii turistice vor acţiona imediat pentru soluţionarea sesizării. În cazul în care sesizarea nu este soluţionată sau este soluţionată parţial, turistul va depune la sediul Agenţiei o reclamaţie în scris, în termen de maximum 5 zile calendaristice de la încheierea călătoriei, Agenţia urmând ca, în termen de maxim 45 zile calendaristice, să comunice turistului despăgubirile care i se cuvin.

3. Turistul ia act si accepta interdictia de a face publicitate negativa Agentiei si serviciilor prestate de aceasta, fara ca procedura de inregistrare si solutionare a reclamatiilor prevazuta in capitolul VII sa fi fost indeplinita. Nerespectarea acestei prevederi da dreptul Agentiei sa solicite instantei despagubiri corespunzatoare prejudiciului suferit.

4. Orice diferende care vor apărea între părţi cu privire la executarea prezentului contract vor fi soluţionate cu precădere pe cale amiabilă. Diferendele nerezolvate pe cale amiabilă vor fi soluţionate de instanţele judecătoreşti competente.

1. **Asigurări**

Turistul este asigurat pentru rambursarea cheltuielilor de repatriere şi/sau a sumelor achitate de el în cazul insolvabilităţii sau falimentului Agenţiei, conform Politei de asigurare Seria IF-i nr. 2133 incheiate intre PRIVATE TRAVEL si GERMAN ROMANIAN ASSURANCE S.A., valabila pana la data de 21.11.2014 ,polita afişată pe pagina de web a agenţiei de turism www.myescape.ro

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

1. În cazul în care Agenţia nu efectuează repatrierea turistului, acesta are obligaţia de a anunţa imediat societatea de asigurare prin telefon, fax sau e-mail. În această situaţie societatea de asigurare nu are obligaţia de a achita imediat contravaloarea cheltuielilor de repatriere, ci de a o rambursa după întoarcerea turistului în România, în condiţiile poliţei de asigurare încheiate între Agenţie şi societatea de asigurare.

2. În cazul în care turistul solicită Agenţiei contravaloarea sumelor achitate şi/sau a cheltuielilor de repatriere, acesta trebuie să trimită documentele justificative către Agenţie prin scrisoare recomandată cu confirmare de primire. Turistul are obligaţia să păstreze fotocopii de pe respectivele documente justificative. Turistul poate solicita Agenţiei rambursarea sumelor achitate şi/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.

3. Turistul are obligaţia de a notifica societăţii de asigurare, prin scrisoare recomandată cu confirmare de primire, în legătură cu solicitarea adresată Agenţiei privind rambursarea sumelor achitate şi/sau a cheltuielilor de repatriere, în termen de 5 (cinci) zile calendaristice de la data confirmării de primire prevăzute la cap. VIII pct. 2.

4. În cazul în care, în termen de 15 (cincisprezece) zile calendaristice de la data confirmării de primire a documentelor justificative de către Agenţie, turistul nu a primit sumele solicitate de la aceasta, are loc evenimentul asigurat.

5. În termen de 10 (zece) zile calendaristice de la data producerii evenimentului asigurat, turistul are obligaţia de a transmite societăţii de asigurare, prin scrisoare recomandată cu confirmare de primire, cererea de despăgubire însoţită de documentele justificative.

6. Documentele justificative constau în:

a) contractul de comercializare a pachetului de servicii turistice;

b) confirmările de primire precizate la pct. 2, 3 şi 5 din prezentul capitol;

c) fotocopiile de pe documentele de plată a avansului (chitanţe, ordine de plată etc.), în cazul cererilor de rambursare a sumelor achitate de turist;

d) fotocopiile de pe documentele de transport şi cazare, în cazul cererilor de rambursare a cheltuielilor de repatriere.

Societatea de asigurare are dreptul să solicite turistului şi alte documente justificative.

7. Despăgubirea nu poate depăşi suma achitată de turist în contractul de comercializare a pachetului de servicii turistice, precum şi sumele necesare repatrierii acestuia, cu respectarea prevederilor cap. X pct. 2.

8. Din despăgubire se scade franşiza menţionată pe poliţa de asigurare.

9. Despăgubirea va fi plătită în termen de 30 (treizeci) de zile calendaristice de la data primirii de către societatea de asigurare a documentelor justificative de la turist.

10. În cazul în care după plata despăgubirii Agenţia plăteşte debitul către turist, acesta are obligaţia de a restitui asigurătorului despăgubirea primită, în termen de 5 (cinci) zile lucrătoare de la data primirii de la Agenţie a sumelor reprezentând debitul.

Facultativ, turistul are posibilitatea încheierii unui contract de asigurare, care să acopere taxele de transfer, sau a unui contract de asistenţă care să acopere taxele de repatriere în caz de accidente, de boală sau deces, a unui contract de asigurare pentru bagaje, a unui contract de asigurare pentru servicii medicale la destinatie ori a unei asigurari storno.

1. **Documentele contractului se constituie ca anexă la acesta şi sunt următoarele:**

a) voucherul, biletul de odihnă-tratament, biletul de excursie,bonul de comanda, după caz;

b) programul turistic, în cazul acţiunilor turistice.

1. **Dispoziţii 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 şi cu respectarea prevederilor Ordonanţei Guvernului nr. 107/1999 privind activitatea de comercializare a pachetelor de servicii turistice, aprobată cu modificări şi completări prin Legea nr. 631/2001, cu modificările ulterioare.

3.Contractul poate fi prezentat şi sub forma unui catalog, pliant sau alt înscris, dacă turistul este informat despre aceasta şi dacă documentul conţine informaţiile prevăzute de art. 12 alin. (2) din Ordonanţa Guvernului nr. 107/1999, aprobată cu modificări şi completări prin Legea nr. 631/2001, cu modificările ulterioare.

|  |  |
| --- | --- |
| **Agenţia,****PRIVATE TRAVEL .....................…………** **Reprezentantul: ....................................** **Ştampila ....................................**  | **Turistul,****Numele: ............................................****Prenumele: ............................................****Semnatura****…………………………….** |