

CONTRACT
de comercializare a pachetelor de servicii turistice
Nr. din

Părțile contractante

Societatea Comercială MAJESTIC TRAVEL, cu sediul în Cluj Napoca, Cod Unic de Inregistrare 18616047, titulară a Licenței de Turism nr. 4131 / 01.06.2011, pentru Agentia de Turism Majestic Travel, cu sediul în Cluj Napoca, str. Parang, nr. 35/149, cont EURO RO03BTRL 0660 4202 N349 34XX, cont lei RO28BTRL 0660 1202 N349 34XX, reprezentată prin Achim Adrian Florin, în calitate de Administrator, denumită în continuare Agentia,

si Turistul/Reprezentantul turistului Domnul/Doamna, domiciliat/domiciliată în, telefon, CNP posesor/posesoare al/a buletinului/cărtii de identitate seria nr., eliberat/eliberată de la data, au convenit la incheierea prezentului contract

LOBIECTUL CONTRACTULUI

Obiectul contractului îl constituie vanzarea de catre Agentie a pachetului de servicii turistice in scris in voucher (bilet de odihna si tratament, bilet de excursie) anexat la prezentul contract si eliberarea documentelor de calatorie. In cazul solicitarii unor pachete de servicii care necesita confirmarea rezervarii din partea altor prestatori (turoperatori, hotelieri, etc.) agentia va furniza turistului un « bon de comanda » care va contine toate informatiile cu privire la calatoria solicitata si suma achitata in avans.

II. PRETUL

1. Pretul contractului este specificat in contract si pe factura, pe baza ofertei agentiei. Pretul cuprinde costul serviciilor turistice efective, comisionul Agentiei si TVA.

2. Pentru serviciile turistice avansul este de minim 30% sau cel prevazut in anexa de contract/bon de comanda, urmand ca diferenta sa fie achitata la data specificata in bonul de comanda (anexa), stabilita in functie de pachetul ales (pachet standard, de evenimente speciale, inscrieri timpurii).

2.1. Pentru serviciile interne plata se face exclusiv in RON. Preturile specificate in valuta se vor calcula in RON la cursul BNR din ziua efectuării plății sau la cursul de schimb valutar impus de unitatea de cazare.

2.2. Pentru serviciile turistice externe plata se va efectua fie in EUR, fie in RON. In cazul in care plata se va efectua in RON se aplicare taxa de risc valutar de maxim +2% fata de cursul BNR din ziua efectuării plății.

III. DREPTURILE SI OBLIGATIILE AGENTIEI

1. In cazul in care Agentia este nevoita sa modifice una dintre prevederile esentiale ale contractului, are obligatia sa informeze turistul cu cel putin 15 zile inainte de data inceperii sejurului/calatoriei, cu exceptia cazurilor de supraz rezervare (overbooking) care nu puteau fi prevazute sau evitate.

2. OVERBOOKING (supraz rezervarea). In situatia de supraz rezervare (overbooking) a unui hotel, determinata de activitatea hotelierilor, inainte sau dupa inceperea calatoriei, Agentia este obligata sa anunte turistii in cel mai scurt timp de aparitia unei astfel de situatii si 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.

3. Clasificarea hotelurilor si a pensiunilor din oferta Agentiei are la baza informatiile furnizate de catre unitatile de cazare si poate fi subiectul schimbarii clasificarii oficiale, independenta de vointa Agentiei, in intervalul de timp dintre efectuarea rezervarii si inceperea sejurului. Daca modificarea clasificarii va fi adusa la cunostinta Agentiei aceasta are obligatia de a informa turistul in cel mai scurt timp cu privire la modificarile aparute, in toate celelalte cazuri situatia nu poate fi imputabila agentiei.

4. Pentru extern /turism organizat/ agentia poate sa modifice pretul contractului, in sensul majorarii sau micșorarii (dupa caz) numai daca modificarea are loc ca urmare a variatiilor costurilor de transport, ale taxelor aferente serviciilor de aterizare/ debarcare/ imbarcare in porturi si aeroporturi, ale taxelor de turist ori ale cursurilor de schimb valutar aferente pachetului de servicii turistice contractat.

5. In cazul in care, dupa inceperea calatoriei turistice, o parte importanta din serviciile turistice prevazute in contract nu este realizata sau Agentia constata ca nu le va putea realiza, aceasta este obligata:

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

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

c) in cazul in care nu pot fi oferite turistului alternative corespunzatoare sau acesta nu le accepta din motive intemeiate, sa asigure fara costuri suplimentare transportul retur al turistului la locul de plecare ori in alt loc agreat de acesta si, dupa caz, despagubirea pentru serviciile neprestate.

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

a) cand neindeplinirea sau indeplinirea defectuoasa a obligatiilor asumate prin contract se datoreaza turistului;

b) cand neindeplinirea obligatiilor se datoreaza unor cauze de forta majora sau unor imprejurari pe care nici Agentia, nici prestatorii de servicii nu le puteau prevedea sau evita (modificari de orar sau de itinerar, intarzieri in traficul mijloacelor de transport etc.).

c) cand neindeplinirea obligatiilor se datoreaza unui tert care nu are legatura cu furnizarea serviciilor prevazute in contract, iar cauzele care au determinat neindeplinirea obligatiilor au un caracter imprevizibil si inevitabil.

7. Pentru extern/ turism organizat/ agentia are obligatia sa furnizeze in scris turistului, in termen de doua zile inainte de data plecarii, urmatoarele informatii:

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

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

c) pentru calatoriile minorilor neinsotiti de parinti, informatii care sa permita parintilor stabilirea unui contact direct cu copilul sau cu responsabilul de la locul cazarii copilului.

8. Alocarea camerelor catre clienti se face strict de catre receptia hotelului, in afara de cazul in care a fost confirmata si platita la rezervare o camera in mod special - camera care este nominalizata expres in documentele de cazare cu numar/ pozitia sa in unitatea de cazare. Agentia nu este responsabila de distribuirea camerelor in unitatile de cazare.

1.3. pentru programe si oferte speciale de tip "Early Booking" - Inscrisi Timpurii:

- a) 100% din pretul pachetului de servicii turistice, in cazul in care turistul a achizitionat pachetul de servicii turistice din cadrul programului "Inscrisi timpurii" indiferent de data la care turistul solicita renuntarea.
2. In cazul in care turistul care a contractat un pachet de servicii turistice si a achitat un avans - nu se prezinta la termenul specificat in anexa de contract (bon de comanda) pentru a achita rata aferenta sau restul de plata, contractul se considera reziliat iar agentia are dreptul de a anula rezervarile efectuate in beneficiul turistului, cu aplicarea penalizarilor contractuale.
3. In cazul in 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 acesteea.
4. In cazul in care turistul care a intrat pe teritoriul statului in care se realizeaza pachetul de servicii turistice refuza sa se mai intoarca in Romania si autoritatile din tara respectiva fac cheltuieli de orice natura cu acesta, turistul respectiv are obligatia de a suporta toate aceste cheltuieli.
5. Penalizarile echivalente cu pretul contractului se aplica si in cazul in care turistul nu ajunge la timp la aeroport/port sau la locul de plecare/destinatie, daca nu poate pleca in calatorie pentru ca nu are actele in regula sau daca este intors de la granita de catre politia de frontiera. Turistul este singurul responsabil pentru detinerea si valabilitatea documentelor legale pentru calatorie (pasaport, carte de identitate, viza etc.).
6. Turistul trebuie sa depuna in scris cererea de renuntare la pachetul de servicii turistice, cu numar de inregistrare la Agentia la care a achitat serviciile. In caz contrar, cererea de renuntare nu este luata in considerare.
7. Agentia va acorda despagubiri in functie de gradul de nerespectare a obligatiilor din contract.
8. Situatiile de imbolnaviri grave inainte de inceperea sejurului sau in timpul sejurului se vor anunta Agentiei in cel mai scurt timp, iar documentatia justificativa emisa de catre institutiile sanitare abilitate cu privire la problema aparuta se vor transmite in cel mai scurt timp Agentiei. Agentia va face tot posibilul pentru recuperarea sumelor pentru serviciile neprestate, urmand sa returneze turistului aceste sume imediat dupa recuperarea lor de la prestator.
9. In cazul anularii survenite dupa emiterea biletului de avion, se vor percepe penalizari conform regulilor companiei aeriene cu care a fost validat respectivul bilet. Agentia intelege sa fie responsabila pentru orice actiune sau omisiune a propriului personal, dar nu isi asuma nici o responsabilitate pentru eventualele embargouri, raniri, stricaciuni, pierderi, intarzieri sau iregularitati cauzate pasagerului de anulari sau intreruperi ale calatoriei datorate vremii proaste, grevelor, razboiului sau oricarei alte cauze aflate in afara propriului control. Vaccinarile care sunt necesare pentru anumite destinatii sau in anumite perioade intra in responsabilitatea si cheltuiala personala a pasagerului.

VI. RECLAMATII

1. In cazul in care turistul este nemulțumit de serviciile turistice primite, acesta are obligatia de a intocmi o sesizare in scris, clar si explicit, cu privire la deficiente constatate la fata locului, legate de realizarea pachetului de servicii turistice contractat, ce se va transmite prompt atat Agentiei, cat si prestatorului de servicii turistice (conducerii hotelului). In cazul imposibilitatii solutionarii problemei pe cale amiabila, acest document de sesizare trebuie semnat de reprezentantii unitatii de cazare pentru a confirma faptul ca s-a luat cunostinta de catre conducerea hotelului despre problemele aparute si ca acestea nu au fost solutionate pe cale amiabila.
2. Atat Agentia, cat si prestatorul de servicii turistice vor actiona imediat pentru solutionarea sesizarii.
3. In cazul in care sesizarea nu este solutionata sau este solutionata partial, turistul va depune la sediul Agentiei o reclamatie in scris, impreuna cu sesizarea de la unitatea de cazare, in termen de maximum 5 zile calendaristice de la incheierea calatoriei. Agentia, in termen de 15 zile calendaristice, va comunica turistului despagubirile care i se cuvin. Agentia isi rezerva dreptul de a nu lua in considerare nici o reclamatie transmisa dupa trecerea celor 5 zile calendaristice de la incheierea calatoriei (check-out).

VII. ASIGURARI

- Turistul este asigurat pentru rambursarea cheltuielilor de repatriere si / sau a sumelor achitate de turist in cazul insolabilitatii sau falimentului agentiei de turism la Societatea de Asigurare Reasigurare, German Romanian Assurance SA, din localitatea Bucuresti, str. Emil Garleanu, nr.11, bl. A8, ap.49, tel 021-321.74.28, fax: 021-320.20.16

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

VIII. DOCUMENTE Se considera parte integranta a acestui contract, ca anexe la contract, urmatoarele documente:

- a) voucherul/ biletul de odihna-tratament/ biletul de excursie/ bonul de comanda/ anexa de contract, dupa caz
- b) programul turistic (in cazul turismului organizat/ grupuri)

IX. DISPOZITII FINALE

1. Prezentul contract a fost incheiat in 2 (doua) exemplare, cate unul pentru fiecare parte.
2. Comercializarea pachetelor de servicii turistice se va face in conformitate cu prevederile prezentului contract si cu respectarea prevederilor Ordonantei Guvernului nr. 107/1999 si nr. 21/1992 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 inscriis, 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.

Agentia,
MAJESTIC TRAVEL
Reprezentant: Achim Adrian Florin
Stampila

Turist,
Nume si Prenume.....
Semnatura