

CONTRACT
de comercializare a pachetelor de servicii turistice
Nr. _____ din data de _____

Partile contractante

Societatea Comerciala **DCs Travel Consultant** s.r.l., cu sediul in Piatra Neamt, B-dul Traian nr. 13, Bl. A2, tel.: (0233) 210.092, fax: (0233) 210.340, e-mail: office@dcstravel.ro, cod unic de inregistrare R16628118, cont nr. **RO11 RZBR 0000 0600 0510 1910** deschis la RAIFFEISEN BANK Sucursala Neamt, titulara a Licentei de turism nr. 3393/2004, pentru Agentia de Turism **DCS Travel**, reprezentata prin dl. Corduneanu Andrei, in calitate de Director Agentie, denumita in continuare **Agentia**,

si turistul/reprezentantul turistului,

DI/Dna _____ cu domiciliul in _____, jud _____, strada _____, nr _____, ap _____, legitimat cu CI seria _____ nr _____, tel: _____, e-mail : _____, au convenit la încheierea prezentului contract..

I. Obiectul contractului

Obiectul contractului il constituie vanzarea de catre Agentie a serviciilor turistice inscrise in bonul de comanda anexat la prezentul contract si eliberarea documentelor de plata.

II. Pretul

1. Prețul contractului este _____ EUR specificat in bonul de comanda sau pe factura in cazul serviciilor externe si in cataloagele agentiei si pe biletul de odihna in cazul serviciilor interne și cuprinde costul serviciilor turistice efective, comisionul Agenției și T.V.A. Plata se poate efectua si in lei la cursul BNR + coeficient de risc valutar 2%.
2. Se achita un avans de _____ la inscriere iar diferenta pana cel tarziu _____.

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 puțin 15 zile calendaristice inainte de data plecarii. Aparitia cu mai puțin de 15 zile inainte de plecare a unor situatii neprevazute de Agentie si nedeterminate de aceasta, cum ar fi: schimbarea hotelului fara a avea in sa o categorie inferioara, schimbarea companiei aeriene sau a orarului de zbor, neindeplinirea grupului minim in cazul grupurilor, neobtinerea 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. 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 redeventelor si ale taxelor aferente serviciilor de aterizare, debarcare/imbarcare in porturi si aeroporturi si ale taxelor de turist ori ale cursurilor de schimb valutar aferente pachetului de servicii turistice contractat.
3. 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.
4. In situatia de supraz rezervare (overbooking) a unui hotel, determinata de activitatea hotelierilor, inainte sau dupa inceperea calatoriei, Agentia este obligata 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 ; in cazul in care situatia de supraz rezervare (overbooking) este anuntata turistului, sau reprezentantului acestuia, cu minim 3 zile inainte de data plecarii, clientul poate accepta varianta propusa sau poate anula calatoria fara penalizari, fara in sa de a avea dreptul de a solicita penalizari suplimentare.
5. 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) obligatiilor contractuale se datoreaza agentiei de turism organizatoare, AGENTIA va chema în garantie agentia de turism daca neexecutarea organizatoare pentru plata despagubirilor datorate turistului.

6. Agenția are obligația să furnizeze în scris turistului, în termen de 10 zile înainte de data plecării, următoarele informații:
- 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;
 - denumirea, sediul/adresa, numerele de telefon și de fax ale reprezentanței locale a organizatorului și/sau a detailistului ori, în lipsa acesteia, un număr de apel de urgență care să îi permită contractarea organizatorului și/sau a detailistului;
 - 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.
7. Condițiile și interdicțiile, ca și măsurile de siguranță, eventualele modificări în orarul de zbor impuse unilateral de către companiile aeriene pot influența programele și excursiile cuprinse în pachetul de servicii turistice prezentate de către agenție. Acestea constituie cauze incontestabile pentru care Agenția nu este responsabilă.
8. Companiile aeriene își rezervă dreptul de a modifica orarul de zbor dacă intervin cazuri de forță majoră sau alte situații imprevizibile și invincibile, situație în care agenția nu își asumă responsabilitatea pentru eventualele întârzieri care presupun costuri suplimentare. În situația în care apar anumite modificări generate de situații imprevizibile în derularea programului turistic, turistul va fi anunțat de îndată, agenția organizând flexibil acest program.
9. Categoriile hotelurilor de cazare și a mijloacelor de transport terestre sunt cele oficiale locale, care pot diferi de categoriile stabilite prin normele europene. Repartizarea camerelor se realizează la fața locului la destinație, de către reprezentanții hotelului.

IV. Drepturile și obligațiile turistului

1. În cazul în care turistul nu poate să participe la călătoria turistică, acesta poate să cesioneze contractul unei terțe persoane care îndeplinește toate condițiile aplicabile pachetului de servicii turistice contractat, cu obligația de a anunța în scris Agenția cu cel puțin 5 zile înainte de data de plecare. În acest caz Agenția reziliază contractul cu turistul care cesionează 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 sau de servicii, precum și cesionarul sunt responsabili în mod solidar la plata pretului călătoriei și a eventualelor costuri suplimentare aparute cu ocazia acestei cedări. În cazul rezervărilor de tip "Early Booking", respectiv "Last Minute" cesionarea contractului nu este permisă.
 2. În cazul sejururilor de odihnă și/sau de tratament, turistul are obligația să respecte programul de acordare a serviciilor în România, respectiv: în stațiunile de pe litoral, cazarea se face la ora 18:00 a zilei de intrare și se termină la ora 12:00 a zilei înscrise pe voucher ori pe biletul de odihnă și/sau de tratament; în stațiunile din țară, altele decât cele de pe litoral, cazarea se face începând cu ora 12:00 a zilei de intrare și se termină cel târziu la ora 12:00 a zilei următoare celei înscrise pe bilet. 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. Aceasta regulă se aplică indiferent de ora de sosire sau plecării 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.
 - 4.1. Turistul este obligat să comunice Agenției, în termen de 5 zile calendaristice de la primirea instiințării prevăzute la cap. III pct. 1, hotărârea sa de a opta pentru:
 - rezilierea contractului fără plata penalităților; sau
 - acceptarea noilor condiții ale contractului.
 - 4.2. În cazul în care turistul reziliază contractul 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, propus de Agenție;
 - să accepte un pachet de servicii turistice de calitate inferioară, propus de Agenție, cu rambursarea imediată a diferenței de preț;
 - să i se ramburseze imediat toate sumele achitate în virtutea contractului.
 - 4.3. În toate cazurile menționate turistul are dreptul să solicite Agenției și o despăgubire pentru neîndeplinirea prevederilor contractului inițial, cu excepția cazurilor în care:
 - anularea s-a făcut datorită nerealizării numărului minim de persoane menționat în catalog, iar Agenția a informat în scris turistul cu cel puțin 15 zile calendaristice premergătoare datei plecării;
 - 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 oricărui efort depus, în această nefiind incluse suprarezervările, caz în care responsabilitatea revine companiei aeriene);
 - 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 Agenția pentru prejudiciul creat acesteia, cu excepția cazurilor de forță majoră definite conform legii.
- Dacă turistul solicită schimbarea hotelului, structurii camerelor sau a oricăror 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, fara 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. Daca pentru efectuarea calatoriei este necesara indeplinirea de catre turist a unor formalitati suplimentare (de ex.calatoria impreuna cu minori, situatia in care numele turistului este schimbat ca urmare a casatoriei/desfacerii ei etc.), acesta va indeplini toate cerintele legale. Pentru o informare optima, agentia recomanda si consultarea site-ului www.politiadefrontiera.ro

9. In cazul in care o singura persoana angajeaza servicii pentru un numar mai mare de turisti, conditiile contractului se extind in mod automat asupra intregului grup pentru care s-au achitat serviciile.

10.Turistul este obligat sa respecte locul, data si ora plecarii, orele de intalnire cu ghizii locali pe tot parcursul desfasurarii excursiei, locul, data si ora de intalnire pentru repatriere. In caz contrar, toate cheltuielile care decurg din nerespectarea dispozitiilor de mai sus mentionate, vor fi suportate exclusiv de catre turist.

11. Turistul este obligat sa achite contravaloarea pachetului de servicii turistice conform dispozitiilor Cap.II, fiind totodata obligat sa verifice cu atentie toate actele eliberate si sa retina informatiile referitoare la plecare. In cazul pachetelor turistice ce au inclus transport aerian tip cursa charter sau regulata, documentele de calatorie vor fi inmanate turistului : fie de catre reprezentantul agentiei la ora si locul de intalnire comunicate (de regula, cu 2 ore ianinte de plecare), fie in momentul achitarii pachetului.. In cazul pachetelor turistice ce au inclus transport individual (auto sau tren) documentele de cazare (voucherul) se vor inmana in momentul achitarii integrale a pretului.

12. In Cazul pachetelor ce implica transport aerian, agentia nu raspunde pentru depasirea greutatii maxime admise pentru fiecare turist in parte la bagajele de cala si de mana. Pierderea sau deteriorarea bagajelor pe durata calatoriei cade in sarcina transportatorilor, fara nici o obligatie din partea agentiei

V. Renuntari, penalizari, despagubiri

1. In cazul in care turistul renunta din vina sa la pachetul de servicii turistice care face obiectul prezentului contract, el datoreaza Agentiei penalizari dupa cum urmeaza:

- a) **30% din pretul pachetului de servicii, daca renuntarea se face cu mai mult de 40 de zile calendaristice inainte de data plecarii;**
- b) **50% din pretul pachetului de servicii, daca renuntarea se face in intervalul 20-39 de zile inainte de data plecarii;**
- c) **100% daca renuntarea se face intr-un interval mai mic de 20 zile inainte de plecare sau pentru neprezentarea la program.**
- d) **100% din pretul pachetului de servicii turistice, in cazul in care turistul a achizitionat pachetul de servicii turistice din cadrul programului “Early Booking” indiferent de data la care turistul solicita renuntarea. Pentru rezervarile early-booking, respectiv last minute, plata se va efectua pana la termenul limita al valabilitatii ofertei. Nu se accepta modificari de nume, numar persoane, perioada si tip de camera.**
- e) **In cazul in care TURISTUL solicita efectuarea unor modificari in contract, cum ar fi modificarea datei de plecare, a numelui, a localitatii sau a hotelului, DCs Travel poate solicita plata unor taxe de modificare stabilite pentru fiecare program**

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

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 acesteia.

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 sau la locul de plecare, 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.

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. In cazul unor evenimente de forta majora (imbolnaviri, decese) care se vor dovedi cu acte, precum si in cazul modificarilor aduse rezervarilor déjà confirmate, penalizarile aplicate vor fi cele percepute de furnizorii serviciilor turistice.

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 deficiențele 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, restaurantului).

2. Atat Agentia, cat si prestatorul de servicii turistice vor actiona imediat pentru solutionarea sesizarii. In cazul in care sesizarea nu este solutionata sau este solutionata partial, turistul va depune la sediul Agentiei o reclamatie in scris, in termen de maximum 5 zile calendaristice de la incheierea calatoriei, Agentia urmand ca, in termen de 14 zile calendaristice, sa comunice turistului despagubirile care i se cuvin.

3. In cazul in care turistul nu a facut reclamatia la fata locului, acesta isi pierde dreptul de a solicita orice fel de daune-interese sau despagubiri ulterioare.

4. Agentia nu poate fi raspunzatoare de modul de desfasurare a excursiilor optionale. Orice reclamatie sau despagubire referitoare la excursiile optionale se rezolva la fata locului intre turist si agentia organizatoare a excursiei.

VII. Asigurari

Turistul este asigurat pentru rambursarea cheltuielilor de repatriere si/sau a sumelor achitate de el in cazul insolventitatii sau falimentului Agentiei la Societatea de Asigurare/Reasigurare SC OMNIASIG VIENNA INSURANCE GROUP S.A., cu sediul în localitatea Bucuresti, str. Aleea Alexandru, nr.51, telefon ,021 4057420, conform Politei de Asigurare seria I, nr. 30504 din 24.11.2014.

CONSTATAREA DAUNELOR SI PLATA DESPAGUBIRILOR

1. In cazul in care asiguratul nu efectueaza repatrierea turistului, turistul are obligatia de a anunta imediat asiguratorul prin telefon, fax sau e-mail. In aceasta situatie asiguratorul nu are obligatia de a achita imediat contravaloarea cheltuielilor de repatriere, ci de a o rambursa dupa intoarcerea turistului [n Romania, in conditiile prezentei polite de asigurare.
2. In cazul in care turistul solicita de la asigurat rambursarea sumelor achitate si/sau a cheltuielilor de repatriere, acesta trebuie sa trimita documentele justificative catre asigurat prin scrisoare recomandata cu confirmare de primire. Turistul are obligatia sa pastreze fotocopii de pe respectivele documente justificative. Turistul poate solicita asiguratului rambursarea sumelor achitate si/sau a cheltuielilor de repatriere, [n termen de 15 (cincisprezece) zile calendaristice de la data incheierii derularii pachetului de servicii turistice sau de la data repatrierii.
3. Turistul are obligatia de a notifica asiguratorul, prin scrisoare recomandata cu confirmare de primire, [n legatura cu solicitarea adresata asiguratului privind rambursarea sumelor achitate si/ sau a cheltuielilor de repatriere, in termen de 5 (cinci) zile calendaristice de la data confirmarii de primire prevazute la pct. 2.
4. In cazul in care, [n termen de 15 (cincisprezece) zile calendaristice de la data confirmarii de primire a documentelor justificative de catre asigurat, turistul nu a primit sumele solicitate de la asigurat, are loc evenimentul asigurat.
5. In termen de 10 (zece) zile calendaristice de la data producerii evenimentului asigurat turistul are obligatia de a transmite asiguratorului, prin scrisoare recomandata cu confirmare de primire, cererea de despagubire [nsotita de documentele justificative.
6. Documentele justificative constau in principal in :- contractul de comercializare a pachetului de servicii turistice; - confirmarile de primire precizate la pct. 2, 3 si 5.; -fotocopiile de pe documentele de plata a avansului (chitante, ordine de plata etc.), In cazul cererilor de rambursare a sumelor achitate de turist; - fotocopiile de pe documentele de transport si cazare, in cazul cererilor de rambursare a cheltuielilor de repatriere.
7. Despagubirea nu poate depasi suma achitata de turist in contractul de comercializare a pachetului de servicii turistice, precum si sumele necesare repatrierii acestuia, cu respectarea prevederilor
8. Din despagubire se scade fransiza mentionata pe polita.
9. Despagubirea va fi platita in termen de 30 (treizeci) de zile calendaristice de la data primirii de catre asigurator a documentelor justificative de la turist.
10. In cazul in care dupa plata despagubirii asiguratul plateste debitul catre turist, turistul are obligatia de a restitui asiguratorului despagubirea primita, in termen de 5 (cinci) zile lucratoare de la data primirii de la asigurat a sumelor reprezentand debitul.

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. Documentele contractului

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

- a) voucherul, biletul de odihna-tratament, biletul de excursie, **bonul de comanda** , dupa caz;
- b) programul turistic, in cazul actiunilor turistice.
- c) cataloagele/ofertele agentiei/ site-ul agentiei
- d) anexele cu informatii utile (afisate si pe site-ul agentiei

IX. Dispozitii finale

1. Prezentul contract a fost incheiat in 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 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 inscris, 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.

Am luat la cunostință și sunt de acord cu condițiile generale de comercializare a pachetelor de servicii turistice de mai sus.

AGENTIA,

TURIST,

DCS TRAVEL CONSULTANT SRL,

Dascalu Adina
