

CONTRACT

de comercializare a pachetelor de servicii turistice

Nr. _____ din _____

Părțile contractante

S.C. DIVERSIS BUSINESS TRAVEL S.R.L., cu sediul în Sinaia, str. Octavian Goga nr. 11, județul Prahova, cod poștal 106100, telefon / fax: 0244 / 310 692, telefon: 0244 / 312 732, e-mail: office@diversisbusinesstravel.ro, cod unic de înregistrare RO-26578823, Registrul Comerțului J40/2070/2010, cont RO13BPOS30507046990RON01, BANCPOST Sinaia, titulară a Licenței de turism nr. 1859. Turistul este asigurat pentru rambursarea cheltuielilor si/sau sumelor achitate de el in cazul insolabilitatii sau falimentului Agentiei la Societatea de Asigurare German Romanian Assurance SA din Bucuresti, Sector 3, str. Emil Garleanu nr. 11, Bl. A8, Ap. 49, telefon 0213217428, 0213202016. Numarul politei de asigurare este 2867/15.03.2018 valabila pana la data de 27.03.2019; polita valabila de asigurare este afisata pe pagina web a agentiei de turism. Agentia este reprezentată prin Gabriela Necula, în calitate de director agenție, denumită în continuare Agenția,

Și Turistul / Reprezentantul turistului :

DI./Dna _____ domiciliat/a in _____, Strada _____, nr. _____, bl. _____, ap. _____, Jud. _____, Telefon: _____, având CNP _____, posesor al _____, nr. _____, eliberat _____, email : _____ au convenit la încheierea prezentului contract.

I. **Obiectul contractului** îl constituie vânzarea de către Agenție a pachetului de servicii înscris în voucher (bilet de excursie), anexat la prezentul contract și eliberarea documentelor de plată.

I.1. Contractul inceteaza de drept odata cu finalizarea prestarii efective a pachetului de servicii turistice inscris in documentele de calatorie.

I.2. Informatiile privind statele pe teritoriul carora, la data incheierii prezentului Contract este decretata stare de urgenta ori in privinta carora Ministerul Afacerilor Externe a formulat alerte de calatorie sub forma de avertismente sau attentionari, sunt publice si pot fi consultate accesand <http://www.mae.ro/travel-alerts>. Prin urmare, Turistul intelege sa contracteze serviciile ce fac obiectul prezentului Contract fiind informat asupra acestor avertismente/atentionari.

II. **Servicii contractate** : _____

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

1. Prețul contractului este de _____ **Euro** și cuprinde costul serviciilor turistice efective, comisionul Agenției și T.V.A. Plata serviciilor turistice se poate efectua în lei la cursul B.N.R. din ziua confirmării.

IV. Drepturile și obligațiile Agenției

1. În cazul în care Agenția este nevoită să modifice una dintre prevederile esențiale ale contractului are obligatia sa informeze turistul cu cel puțin 15 zile calendaristice inaintea plecării. Aparitia cu mai puțin de 15 zile înainte 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 modifica pretul contractului functie de variatia costurilor de transport, revedentelor, taxelor de aeroport, taxelor de turist, cursurilor de schimb valutar aferente pachetului de servicii turistice contractat.
3. In situatii de supraz rezervare (overbooking) a unui hotel determinata de activitatea hotelierilor, inainte sau dupa inceperea calatoriei, Agentia va oferi varianta de hotel in aceeasi zona sau intr-o zona 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 a avea dreptul de a solicita despagubiri suplimentare.
4. In cazul in care dupa inceperea calatoriei turistice o parte a serviciilor 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 respectiv serviciile oferite sa fie de aceeasi calitate si cantitate.
 - a) Sa restituie turistului sumele ce reprezinta diferenta dintre serviciile turistice achitate si cele efectiv prestate in timpul calatoriei turistice (cu exceptia excursiilor optionale care nu sunt cumparate de la Agentie ci de la agentii locale
5. Agentia este raspunzatoare pentru buna executare a obligatiilor asumate prin contract cu exceptia urmatoarelor cazuri:
 - a) cand neindeplinirea sau indeplinirea defectuoasa a obligatiilor 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, cauze naturale care impiedica desfasurarea transportului si/sau a cazarii, greve, demonstratii, etc). Agentia nu este raspunzatoare pentru prejudiciile cauzate turistului urmare a intarzierii curselor (inlcusiv 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. Agentia informeaza in scris turistul in „programul turistic” care face parte integranta din prezentul contract asupra tuturor obligatiilor acesteia.
7. Excursiile optionale se efectueaza la fata locului cu agentii locale care poarta intreaga responsabilitate pentru organizarea si desfasurarea acestor excursii.

Preturile la excursiile optionale pot fi mai mari decat cele cumparate de la receptia hotelurilor, aceasta datorandu-se faptului ca 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 25 persoane. La un numar mai mic de participanti pretul creste proportional.

V. Drepturile si obligatiile turistului

1. In cazul in care turistul nu poate sa participe la calatoria turistica aceasta poate sa cesioneze contractul (daca este posibil) unei terte persoane care indeplineste toate conditiile aplicabile pachetului de servicii turistice contractat cu obligatia de a anunta Agentia cu cel putin 5 zile inaintea datei de plecare. In acest caz Agentia reziliaza contractul cu turistul care cesioneaza si incheie un alt contract cu noul turist. Turistul care cedeaza pachetul sau de servicii, precum si cesionarul sunt responsabili in mod solidar la plata pretului calatoriei si a costurilor suplimentare posibile (taxa viza, bilet avion, etc) aparute cu ocazia cedarii.

2. In cazul sejururilor de odihna si/sau de tratament turistul are obligatia sa respecte programul de acordare a serviciilor (de ex in Romania 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 exceptia cazului in care se contracteaza pachete turistice care includ transportul (cand transferul se va efectua de la aeroport la hotel si retur), transferul se va efectua la cerere de la / la aeroport sau gara centrala, daca programul turistic permite. In aceasta situatie, orice anulare va atrage conditiile aplicabile ale furnizorului.

3. In cazul in care preturile stabilite sunt majorate cu peste 10% turistul poate rezilia contractul avand dreptul la rambursarea de catre Agentie a sumelor platite.

4. Turistul este obligat sa comunice Agentiei in termen de 5 zile calendaristice de la primirea instiintarii prevazute la cap.IV pct.3 hotararea sa de a opta pentru:

- a) rezilierea contractului fara plata penalitatilor, sau
- b) acceptarea noilor conditii ale contractului

4.1. In cazul in care turistul reziliaza contractul la termen fara penalizari sau Agentia anuleaza calatoria turistica inaintea datei de plecare turistul are dreptul:

- a) sa accepte la acelasi pret un alt pachet de servicii turistice de calitate echivalenta sau superioara
- b) sa accepte un pachet de servicii turistice de calitate inferioara propus de Agentie cu rambursarea diferentei de pret`
- c) sa i se ramburseze toate sumele achitate in virtutea contractului, in cazul in care nu exista penalitati (cu exceptia situatiilor de forta majora in care Agentia este exonerata de raspundere si nu are obligatia rambursarii c/valorii excursiilor)

4.2. In toate cazurile mentionate turistul poate sa solicite Agentiei si o despagubire pentru neindeplinirea contractului initial cu exceptia cazurilor in care:

- a) anularea s-a facut din cauza nerealizarii numarului minim de persoane mentionat in contract iar agentia a informat turistul cu cel putin 15 zile calendaristice premergatoare datei plecarii
- b) anularea s-a dispus ca urmare a unui caz de forta majora definita legal de Camera de Comert din Romania (circumstante imprevizibile independente de vointa celui care le invoca si ale caror consecinte nu au putut fi evitate in ciuda oricaror eforturi depuse, in aceasta nefiind incluse suprarezervarile)
- c) anularea s-a facut din vina turistului

4.3. In cazul in care turistul alege sa se mute la un alt hotel decat cel pentru care a facut rezervarea si plata serviciilor, responsabilitatea financiara a renuntarii ii apartine. Agentia va rezolva cerintele turistului in limita posibilitatilor, turistul urmand a suporta diferente de pret, dupa caz.

5. Turistul are dreptul sa rezilieze in orice moment in tot sau in parte, contractul iar in cazul in care rezilierea ii este imputabila este obligat sa despagubeasca Agentia pentru prejudiciul creat acesteia, inclusiv in cazul aparitiei situatiilor de imbolnavire a turistului, evenimente familiale ale acestuia sau alte astfel de situatii care nu sunt asimilate fortei majore.

Daca turistul solicita schimbarea hotelului, structurii camerelor sau a oricarora dintre servicii aceasta echivaleaza cu rezilierea contractului, cu aplicarea penalitatilor legale la momentul respectiv si incheierea unui nou contract.

6. Turistul este obligat sa achite la receptia unitatii hoteliere taxa de statiune, taxa de salubritate, precum si alte taxe locale, fara a putea pretinde despagubiri sau returnarea sumelor de la Agentie in cazul in care aceste taxe nu sunt incluse in pachetul de servicii achizitionat (sunt taxe locale)

7. Turistul este obligat sa prezinte la receptia unitatii hoteliere actele sale de identitate precum si documentul de calatorie eliberat (voucher, bilet de odihna si/sau tratament) in vederea acordarii serviciilor turistice.. Clasificarea unitatilor de cazare si a mijloacelor de transport sunt cele oficiale pentru fiecare tara in parte, turistul ia act si este de acord cu aceasta. Responsabilitatea clasificarilor apartine in exclusivitate autoritatilor de resort ale tarilor respective.

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.

VI. Renuntari, penalizari, despagubiri

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

a)% din pretul pachetului de servicii, daca renuntarea se face cu mai mult de 30 zile calendaristice inainte de data plecarii;

b)% din pretul pachetului de servicii, daca renuntarea se face in intervalul de 16-30 zile calendaristice inainte de data plecarii;

c)% din pretul pachetului de servicii, daca renuntarea se face intr-un interval mai mic de 16 zile calendaristice inainte de data plecarii;

2. 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 comisionul agentiei.

3. 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, exonerand agentia.

4. Penalitatile 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 personale in regula sau daca nu i se permite iesirea din tara de catre politia de frontiera.

5. Pentru a renunta la pachetul de servicii turistice trebuie formulata in scris o cerere si depusa avand numar de inregistrare la Agentia la care s-au achitat serviciile.

6. Agentia va acorda despagubiri in functie de gradul dovedit de nerespectare a obligatiilor din contract.

VII. Reclamatii

1. In cazul in care turistul este nemulțumit de serviciile turistice prestate de Agentie acesta va comunica de indata prestatorului de servicii turistice de la fata locului toate deficiențele constatate solicitand remedierea acestora. In cazul in care acestea nu sunt remediate turistul 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 inregistrata in termen de maximum 5 zile calendaristice de la incheierea calatoriei. Agentia urmeaza ca, in termen de 30 de zile calendaristice sa comunice turistului in scris, raspunsul.

VIII. Asigurari – Pachetul de servicii este derulat de Tour-Operatorul _____ Agentia Diversis Business Travel S.R.L. vinde turistilor pachetul de servicii in contul _____. Pentru rambursarea cheltuielilor de repatriere și/sau a sumelor achitate de turist în cazul insolvenței sau falimentului Agenției Touroperatoare _____, agenția Touroperatoare este asigurată la Societatea de Asigurare _____ din _____, str. _____, telefon _____, polița de asigurare Nr. _____/_____ valabilă până la data de _____

Condițiile și termenele de plată a despăgubirilor

1. În cazul în care Agenția/Agenția Touroperatoare (denumită în continuare – asigurat) 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.

2. 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.

3. 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 la pct. 7.2.

4. 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.

5. În termen de 10 (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.

7.6. Documentele justificative constau în principal în:

a) contractul de comercializare a pachetului de servicii turistice;

- b)** confirmările de primire precizate la pct. 7.2, 7.3 și 7.5;
- c)** fotocopiile de pe documentele de plată a avansului (chitanțe, ordine de plată etc.), în cazul cererilor de rambursare a sumelor achitate de turist;
- d)** fotocopiile de pe documentele de transport și cazare, în cazul cererilor de rambursare a cheltuielilor de repatriere.

7. Despăgubirea nu poate depăși suma achitată de turist în contractul de comercializare a pachetului de servicii turistice, precum și sumele necesare repatrierii acestuia, cu respectarea prevederilor pct. 9.2 din Condițiile de asigurare aprobate prin Ordinul nr. 235/2001 privind asigurarea turiștilor în cazul insolvenței sau falimentului agenției de turism.

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

9. În cazul în care după plata despăgubirii asiguratul plătește debitul către turist, turistul are obligația de a restitui asigurătorului despăgubirea primită, în termen de 5 (cinci) zile lucrătoare de la data primirii de la asigurat a sumelor reprezentând debitul.

Facultativ, turistul are posibilitatea încheierii unui contract de asigurare, care să acopere taxele de transfer, sau a unui contract de asistență care să acopere taxele de repatriere în caz de accidente, de boală sau deces, ori a unui contract de asigurare pentru bagaje.

Agentia recomanda si incheierea unei polite storno pentru a acopei eventualele penalitati de anulare din motive de forta majora.

IX. Documentele ce constituie anexa la contract sunt urmatoarele :

- a) voucherul
- b) program turistic, in cazul actiunilor turistice
- c) bon comanda

X. 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 republicata privind activitatea de comercializare a pachetelor de servicii turistice, aprobata cu modificari si completari prin Legea nr.631/2001 cu modificarile ulterioare.
3. Turistul declara ca Agentia de turism l-a informat complet cu privire la conditiile de comercializare a pachetelor de servicii turistice, in conformitate cu prevederile Ordonantei Guvernului nr. 107/1999, republicata. Prin semnarea acestui contract sau prin acceptarea pachetelor de servicii turistice, inclusiv in cazul celor achizitionate la distanta, prin mijloace electronice, turistul isi exprima acordul si luarea la cunostinta cu privire la conditiile generale de comercializare a pachetelor de servicii turistice, in conformitate cu oferta agentiei de turism
4. Contractul poate fi prezentat si sub forma unui catalog pliant sau alt in scris daca turistul este informat despre aceasta si daca documentul contine informatiile prevazute de art.12 alin.(2) din Ordonanta Guvernului nr.107/1999 aprobata cu modificari si completari prin Legea nr.631/2001.
5. Contractul va fi interpretat conform legilor din Romania
6. Prelucrarea datelor cu caracter personal se face in conformitate cu prevederile Legii 677/2001. Agentia de turism Diversis Business Travel SRL are numarul de operator 17334, avand ca scop colectarea datelor pentru emiterea biletelor de avion, furnizarea de servicii turistice si a serviciilor de cazare. Prin furnizarea datelor dumneavoastra personale, intelegeti ca sunteti de acord cu transferarea acestora catre

companiile afiliate sau colaboratoare, partenerii nostri contractuali din tara si/sau strainatate. Administram datele dumneavoastra personale pe durata necesara pentru furnizarea serviciilor de mai sus sau pentru o durata de 5 ani de la data incheierii contractului. Daca, pe viitor, agentia va fi achizitionata de o terta parte, este posibil ca datele sa fie transmise pentru continuarea fara probleme a activitatilor de afaceri. Furnizam datele dumneavoastra autoritatilor competente si forurilor de judecata la cerere si in cazul in care acest lucru este solicitat de legislatia relevanta. Conform legii nr.677/2001, beneficiati de dreptul de acces, de interventie asupra datelor si de dreptul de a nu fi supus unei decizii individuale. Pentru exercitarea acestor drepturi va puteti adresa cu o cerere scrisa, datata si semnata la S.C. Diversis Business Travel SRL, str. Octavian Goga nr.11, Sinaia.

7. Litigiile aparute intre parti se rezolva pe cale amiabila, in caz contrar partile inteleg sa se adreseze instantelor de judecata competente.

**Agentia,
DIVERSIS BUSINESS TRAVEL – SINAIA
DIRECTOR,
GABRIELA NECULA
Tel / Fax: 0244/310692
Tel: 0244/312732
Mobil: 0744 959 504**

**Turist,
NUME:
PRENUME:

Mobil:**