

CONTRACT DE COMERCIALIZARE A PACHETULUI DE SERVICII TURISTICE

Nr. ____ din __ . __ . ____

Părțile contractante:

DREAM VOYAGE INTERNATIONAL SRL - Agenție Tour Operator, cu sediul social situat în Bd-ul Gheorghe Magheru, Nr. 28-30, Et. 5, Camera 517, Sector 1, 010336, Bucuresti, înregistrata la O.R.C. de pe lângă Tribunalul București cu nr. J40/12651/24.10.2011, CUI 29259993, cont nr. RO93BTRLRONCRT0248462901 - LEI și RO43BTRLEURCRT0248462901 - EURO deschis la banca **Transilvania** - Ag. Piața Romană, titulară a agenției de turism DREAM VOYAGE cu punct de lucru în Bd-ul Gh. Magheru, Nr. 28-30, Sector 1, 010336, Bucuresti, tel: 021.311.7464, e-mail contact@ocaziituristice.ro, cu licența de turism tur-operator: 6250 / 21.12.2011, Brevet de Manager în Activitatea de Turism nr. 19004/31.08.2011, reprezentată prin Dl. Drăghici Răzvan în calitate de Director Agenție, denumită în continuare **Agenție**

și Turist

Nume Client Prenume Client, cu domiciliul în ADRESA CLIENT, ORAS CLIENT, email: EMAIL_CLIENT@EMAIL.COM, telefon: 0000000000 în calitate de contractant al pachetului de servicii turistice, denumit în continuare Turist, a convenit la încheierea prezentului contract, în conformitate cu prevederile O.G. nr. 107/1999 privind activitatea de comercializare a pachetelor de servicii turistice, aprobată cu modificări și completări prin Legea nr. 631/2001.

I. Dispoziții generale

1. Agenția comercializează pachete de servicii turistice în următoarele variante:

- servicii turistice la cerere, care se referă la programele organizate în mod special, ca urmare a solicitărilor turiștilor, denumite în continuare servicii la cerere;
- servicii turistice preorganizate de agenția de turism și puse la dispoziția clientului prin materiale de prezentare de tipul: cataloage, broșuri, pliante și alte oferte letrice, denumite în continuare servicii din oferta standard;
- servicii turistice interne, comercializate pe bază de vouchere de servicii turistice interne sau bilete de odihnă și/sau de tratament, denumite în continuare bilete de odihnă și/sau de tratament. Aceste servicii reprezintă un caz particular al serviciilor turistice din oferta standard.

Prezentul contract deține prevederi comune celor trei variante de servicii turistice, precum și prevederi specifice fiecăreia dintre ele.

2. Bonul de comandă, confirmarea de servicii, biletul de odihnă și/sau de tratament, precum și oferta standard a agenției de turism expusă în materialele de prezentare fac parte integrantă din prezentul contract. Modelul bonului de comandă este prevăzut în anexă la prezentul contract.

II. Apariția raporturilor contractuale

Prezentul contract se consideră încheiat în momentul semnării lui de către Agenție și de către Turist.

III. Obiectul contractului

1. Obiectul contractului îl constituie vânzarea de către Agenție a uneia dintre variantele de servicii turistice prevăzute la cap. I, în schimbul plății prețului.

Servicii solicitate și confirmate:

- Pachet turistic conform BON DE COMANDA nr. ____ din data __.__.____

2. Caracteristicile serviciilor turistice la care se obligă Agenția se află descrise în materialele de prezentare (cataloage, broșuri, pliante, oferte letrice), în cazul ofertei standard și a biletelor de odihnă și/sau de tratament, sau în confirmarea de servicii, în cazul serviciilor la cerere.

3. Orice alte servicii turistice neînscrise în materialele de prezentare sau în confirmarea de servicii nu fac obiectul prezentului contract și nu atrag răspunderea Agenției.

IV. Condiții speciale - early booking, rezervări timpurii, last minute

1. În cazul renunțării la pachetele de servicii turistice care includ bilete de avion (dacă renunțarea se face după ce biletele de avion au fost emise, indiferent de numărul de zile rămase până la momentul plecării), restituirea contravalorii biletelor de avion și a taxelor de aeroport se face în funcție de condițiile de renunțare / penalizare ale companiei aeriene.
2. În cazul în care turistul renunță din vina sa la pachetul de servicii turistice la care a beneficiat de reducerea de Early Booking (rezervare din timp) sau last minute, atunci se aplică condiții speciale de renunțare, și anume penalizare 100% în caz de anulare, indiferent de momentul anulării rezervării. Pentru anumite oferte termenele de plată și de renunțare/penalizare pot fi diferite - caz în care acestea vor fi menționate pe oferte. Prin semnarea contractului, turistul recunoaște că a fost informat și acceptă termenele de renunțare/penalizare speciale aferente pachetului de servicii turistice achiziționat.
3. Neconfirmarea cerințelor speciale (fără plată suplimentară) și cu titlu informativ nu poate fi considerat motiv pentru anularea rezervărilor din partea Turistului.
4. Nu se acceptă modificări la rezervările cu early booking (modificări de nume, structură cameră, perioadă, pachet).

V. Prețul

1. Prețul contractului este de ___ EURO pentru ___ adulți și ___ copii (în cazul plăților în RON, se calculează cursul BNR din ziua plății + 2%) și cuprinde costul serviciilor turistice efective, comisionul Agenției și T.V.A.
2. Prețul este publicat în cadrul ofertei standard a Agenției pentru serviciile din oferta standard și pentru biletele de odihnă și/sau de tratament sau este înscris în confirmarea de servicii, în cazul serviciilor la cerere.
3. Prețul contractului poate fi modificat, în sensul majorării sau micșorării, după caz, numai dacă modificarea are loc ca urmare a următoarelor variații:
 - costurilor de transport, inclusiv costul carburantului;
 - redevențelor și taxelor aferente serviciilor de aterizare, debarcare/îmbarcare în porturi și aeroporturi și ale taxelor de turist;
 - cursurilor de schimb valutar aferente pachetului de servicii turistice contractat.
4. În cazul în care prețurile stabilite în contract sunt majorate cu peste 10%, indiferent de motivele majorării, turistul poate rezilia contractul fără nici o obligație față de Agenție, aceasta din urmă având obligația de a rambursa imediat turistului toate sumele aferente călătoriei turistice plătite de acesta, inclusiv comisionul.

VI. Modalități de plată

Modalitățile de plată a prețului contractului sunt:

1. Avansul se achită la înscriere și reprezintă minim **50% din prețul contractului**.
2. Plata finală a pachetului de servicii se face până la data de __.__.____.
3. Agenția poate aplica sistemul de vânzare în rate, în baza acordului cu turistul, cu condiția ca turistul să respecte termenele de plată a avansului și a plății finale.

VII. Drepturile și obligațiile Agenției

1. În cazul în care Agenția este nevoită să modifice una dintre prevederile esențiale ale contractului, are obligația să informeze turistul cu cel puțin 7 zile înainte de data plecării.
2. În cazul în care o parte importantă din serviciile turistice prevăzute în contract nu este realizată sau agenția de turism organizatoare constată că nu le va putea realiza, Agenția este obligată:
 - să ofere turistului alternative corespunzătoare în vederea continuării călătoriei turistice, fără majorarea prețului, respectiv serviciile turistice oferite să fie de aceeași calitate și cantitate;
 - să restituie turistului sumele ce reprezintă diferența dintre serviciile turistice achitate și cele efectiv prestate în timpul călătoriei turistice;
 - 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 agreeat de acesta.
3. Agenția este răspunzătoare pentru buna executare a obligațiilor asumate prin contract, inclusiv în situația în care aceste obligații trebuiau îndeplinite de către o altă agenție de turism sau de către alți prestatori de servicii, cu excepția următoarelor cazuri:
 - când neîndeplinirea sau îndeplinirea defectuoasă a obligațiilor asumate prin contract se datorează turistului;
 - când neîndeplinirea obligațiilor se datorează unor cauze de forță majoră.În situația în care neexecutarea obligațiilor contractuale se datorează agenției de turism organizatoare, Agenția are dreptul să cheme în garanție agenția de turism organizatoare pentru plata despăgubirilor datorate turistului.

4. Agenția are obligația să furnizeze turistului, în termen de 2 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 acestora, cele ale autorităților locale care pot ajuta turistul în caz de nevoie; în cazul în care aceste reprezentanțe sau autorități locale nu există, turistul trebuie să dispună de un număr de apel de urgență sau de orice altă informație care să îi permită contactarea organizatorului și/sau a detailistului;
5. Excursiile opționale se efectuează la fața locului cu agenții locale. Sumele încasate pentru aceste excursii nu se fac în numele și pentru Agenția DREAM VOYAGE. Prețurile la excursiile opționale pot fi mai mari decât cele cumpărate de la recepția hotelurilor aceasta datorându-se faptului că persoanele participante vor avea la dispoziție un mijloc de transport care îi va duce și îi va aduce la hotelul respectiv, ghidul excursiei și după caz ghid local.
- pentru călătoriile minorilor neînsoțiți de părinți, informații care să permită stabilirea unui contact direct cu copilul sau cu responsabilul de la locul cazării copilului;
 - posibilitatea semnării unui contract de asigurare facultativă, care să acopere taxele de transfer ale turistului, sau a unui contract de asistență, care să acopere taxele de repatriere în caz de accidentare ori de boală.

VIII. Drepturile și obligațiile turistului

1. Dacă turistul nu poate să participe la călătoria turistică, acesta poate să cesioneze contractul unei terțe persoane (cu excepția rezervărilor Early Booking, Last Minute) care îndeplinește toate condițiile prevăzute în pachetul de servicii turistice contractat, cu obligația de a anunța Agenția cu minim 5 zile înaintea datei de plecare. Turistul care cedează pachetul său de servicii, precum și cesionarul sunt responsabili în mod solidar la plata prețului călătoriei și a costurilor suplimentare posibile (taxă de viză, bilet de avion, etc.) apărute cu ocazia acestei cedări.
Pentru modificarea de nume într-o rezervare se percepe o taxă de 25 Euro/persoană.
2. Dacă prețurile stabilite în contract sunt majorate cu peste 10%, turistul poate rezilia contractul, având dreptul la rambursarea de către Agenție a sumelor plătite.
3. Turistul este obligat să comunice Agenției, în termen de 3 zile calendaristice de la primirea înștiințării prevăzute la cap. VI pct. 1, hotărârea sa de a opta pentru:
- a) rezilierea contractului fără plata penalităților;
- sau
- b) acceptarea noilor condiții ale contractului.
4. Dacă Agenția anulează călătoria înaintea datei de plecare, turistul are dreptul:
- a) să accepte la același preț un alt pachet de servicii turistice de calitate echivalentă sau superioară,
 - b) să accepte un pachet de servicii turistice de calitate inferioară, cu rambursarea diferenței de preț;
 - c) să i se ramburseze toate sumele achitate în virtutea contractului.
5. În toate cazurile menționate la cap. VII pct. 4. turistul are dreptul să solicite Agenției și o despăgubire pentru neîndeplinirea prevederilor contractului inițial, cu excepția cazurilor în care:
- a) anularea s-a făcut datorită nerealizării numărului minim de persoane care să asigure coeficientul de umplere a mijlocului de transport peste limita cheltuielilor, iar Agenția a informat turistul în termenul menționat în contract, termen care nu poate fi mai mic de 7 zile calendaristice premergătoare datei plecării;
 - b) 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);
 - c) anularea s-a făcut din vina turistului - caz în care se aplică prevederile cap. IX din prezentul contract.
6. Turistul are dreptul să rezilieze contractul în orice moment iar în cazul în care rezilierea îi este imputabilă, este obligat să despăgubească Agenția pentru prejudiciul creat acesteia, conform prevederilor cap. IX din prezentul contract.
7. Dacă turistul, după confirmarea serviciilor, solicită schimbarea datei de plecare, schimbarea hotelului sau a oricăroră dintre servicii, aceasta echivalează cu rezilierea contractului, cu aplicarea penalităților legale la momentul respectiv și încheierea unui nou contract.
8. Dacă după confirmarea serviciilor se solicită modificarea/completarea numelui/prenumelui turistului sau schimbarea structurii camerelor, se percepe o taxă de 25 euro/modificare.
9. 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 și autoritățile din țara respectivă fac cheltuieli de orice natură cu acesta, turistul respectiv are obligația de a suporta toate aceste cheltuieli.
10. Turistul are obligația de a respecta programul de acordare a serviciilor turistice, respectiv: cazarea se face începând

cu ora de check-in a zilei de sosire și se termină la ora de check-out a ultimei zilei înscrise pe voucher / biletul de odihnă și/sau de tratament. Sosirea la cazare mai devreme de ora respectivă sau plecarea mai târziu de ora respectivă nu îndreptățește utilizarea camerelor timp mai îndelungat.

11. Turistul este obligat să achite la recepția unității hoteliere taxa de stațiune, taxa de salubritate, precum și alte taxe locale, fără a putea pretinde despăgubiri sau returnarea sumelor de la Agenție.

12. 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, să păstreze integritatea bunurilor din unitățile de cazare, alimentație publică, mijloace de transport, în caz contrar urmând să suporte contravaloarea pagubelor produse.

13. În cazul rezervărilor Rent-a-car, titularul rezervării are obligația să dețină un card de credit internațional pentru plata unei garanții solicitate de companie în momentul ridicării autoturismului. În cazul în care compania de Rent-a-car refuză predarea autoturismului către client din motive legate de cardul de credit sau permis de conducere, Agenția nu poate fi făcută răspunzătoare.

14. Turistul se obligă să respecte toate regulile impuse de compania aeriană pe durata zborului. În cazul în care compania aeriană sau turoperatorul nu stabilește alte limite, greutatea maximă a bagajelor este de 20 kg + 5 kg bagaj de mână la companiile de linie. Pentru companiile Low Cost greutatea bagajelor este contra cost și va fi în funcție de compania aeriană și preferințele turistului.

15. Dacă pentru efectuarea călătoriei este necesară îndeplinirea de către turist a unor formalități suplimentare (de ex. călătorie împreună cu minori, situația în care numele turistului este schimbat ca urmare a căsătoriei, desfacerii, etc.) acesta va îndeplini toate cerințele legale. Turistul este obligat să se informeze și să respecte regulile de părăsire a teritoriului țării, impuse de Poliția de Frontieră (www.politiadefrontiera.ro).

16. În cazul în care o singură persoană angajează servicii pentru un număr mai mare de turiști, condițiile contractului se extind în mod automat asupra întregului grup pentru care s-au achitat serviciile. Prin semnarea contractului sau prin rezervarea pachetului turistic, turistul declară faptul, că a luat la cunoștință și acceptă toate condițiile de călătorie prevăzute în ofertă.

IX. Asigurări

Turistul este asigurat pentru riscul de insolvabilitate și/sau de faliment al Agenției DREAM VOYAGE la Societatea de asigurări GERMAN ROMANIAN ASSURANCE S.A. cu poliță seria IF-i nr. 2106. Condițiile de despăgubire de către societatea de asigurare sunt:

1. În cazul în care Agenția nu efectuează repatrierea turistului, acesta are obligația de a anunța imediat societatea de asigurare prin telefon, fax sau e-mail. În această situație societatea de asigurare nu are obligația de a achita imediat contravaloarea cheltuielilor de repatriere, ci de a o rambursa după întoarcerea turistului în România, în condițiile poliței de asigurare încheiate între Agenție și societatea de asigurare.

2. În cazul în care turistul solicită de la Agenție contravaloarea sumelor achitate și/sau a cheltuielilor de repatriere, acesta trebuie să trimită documentele justificative către Agenție prin scrisoare recomandată cu confirmare de primire. Turistul are obligația să păstreze fotocopiile de pe respectivele documente justificative. Turistul poate solicita Agenției 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 societății de asigurare, prin scrisoare recomandată cu confirmare de primire, în legătură cu solicitarea adresată Agenției 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 cap. X pct. 2.

4. În cazul în care, în termen de 15 zile calendaristice de la data confirmării de primire a documentelor justificative de către Agenție 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 obligația de a transmite societății de asigurare, prin scrisoare recomandată cu confirmare de primire, cererea de despăgubire însoțită 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 și 5 din prezentul capitol;

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.

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

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 cap. IX pct. 2.
8. Din despăgubire se scade franșiza menționată pe polița 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 Agenția plătește debitul către turist, acesta are obligația de a restitui asigurătorului despăgubirea primită, în termen de 5 (cinci) zile lucrătoare de la data primirii de la Agenție a sumelor reprezentând debitul.

X. Renunțări, penalizări, despăgubiri

1. În cazul în care turistul renunță din vina sa la pachetul de servicii turistice care face obiectul prezentului contract, în cazul serviciilor la cerere sau al ofertei standard, el datorează Agenției penalizări după cum urmează:

a) comisionul agenției, taxa de rezervare și toate cheltuielile legate de rezervare (emitere bilete de avion, plata serviciilor la sol, taxa de viză, asigurarea medicală de călătorie, etc.), dar nu mai puțin de **30% din prețul pachetului** de servicii, dacă renunțarea se face cu mai mult de 40 zile calendaristice înainte de plecare;

b) **penalizare 50% din prețul pachetului** de servicii, dacă renunțarea se face cu 16-40 zile înainte de plecare;

c) **penalizare 80% din prețul pachetului** de servicii, dacă renunțarea se face în intervalul de 16 zile înainte de plecare, cu condiția rezervării pentru pachetele de catalog, neincluzând condițiile speciale (early booking, rezervări timpurii)

d) **penalizare 100% din prețul pachetului** de servicii, dacă:

- renunțarea se face într-un interval mai mic de 15 zile înainte de plecare

- pentru neprezentarea turistului la program sau întârziere

- dacă turistul nu este lăsat să treacă la una din frontiere din motive care sunt legate exclusiv de persoana sa sau din motive care nu pot fi imputate Agenției

- dacă turistul nu respectă condițiile de vânzare ale Agenției, dacă prezintă acte incomplete sau false, nu are pașaport sau nu achită excursia în termenele stabilite

e) **penalizare 100% din prețul pachetului** de servicii dacă rezervarea este în regim Early Booking (rezervări din timp).

Aceeași penalizare se aplică și în cazul oricărei modificări (nume, dată, hotel, etc.) în regim Early Booking.

Aceste penalizări se aplică în toate cazurile, cu excepția celor în care programul valorificat / confirmat are propriile reguli de achitare, anulare, penalizare (ex. programe de Paște, Crăciun, Revelion, rezervări individuale, croaziere, destinații exotice). În acest caz se aplică regulile speciale ale fiecărui program în parte, astfel:

- pentru cursele charter - condiții speciale fiecărei destinații, speciale fiecărei destinații, specificate în Programul Turistic și broșură (dacă este cazul);

- pentru excursii - condiții speciale fiecărei destinații, specificate în Programul Turistic;

- pentru rezervările efectuate la agențiile organizatoare străine (germane, austriece, olandeze, etc.) și croziere - condițiile specifice fiecărui sistem de rezervări on-line (Der Tour, Amadeus-condițiile IATA, Schmetterling, etc.);

- pentru acțiuni speciale (campionate sportive, evenimente culturale, etc) - condiții specifice menționate în Programul Turistic furnizat și broșura (dacă este cazul)

Penalizările de mai sus NU se aplică în cazul în care mai jos sunt trecute condiții speciale, caz în care se vor respecta acestea.

2. În cazul în care o ambasadă refuză să acorde viza de intrare pentru efectuarea pachetului de servicii, turistului i se vor reține toate taxele achitate de Agenție prestatorilor direcți, precum și cheltuielile de operare proprii acesteia.

3. Penalizările echivalente cu prețul contractului se aplică și în cazul în care turistul nu ajunge la timp la aeroport sau la locul de plecare, dacă nu poate pleca în călătorie pentru că nu are actele în regulă sau dacă este întors de la graniță de către poliția de frontieră.

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

5. Agenția va acorda despăgubiri în funcție de gradul de nerespectare a obligațiilor din contract, despăgubiri ce nu pot depăși prețul pachetului de servicii turistice prevăzut în contract.

XI. Reclamații

1. În cazul în care turistul este nemulțumit de serviciile turistice primite, acesta are obligația de a întocmi la fața locului o sesizare în scris, clar și explicit cu privire la deficiențele constatate la fața locului, legate de realizarea pachetului de servicii turistice contractat, ce se va transmite prompt atât prestatorului de servicii (conducerii hotelului, restaurantului

etc), cât și Agenției. Pentru a fi luată în considerare, reclamația trebuie să fie semnată de reprezentantul prestatorului de servicii (hotel, restaurant etc.), care va constata realitatea și veridicitatea reclamației.

2. Atât Agenția cât și prestatorul de servicii vor acționa imediat pentru soluționarea sesizării. În cazul în care sesizarea nu este soluționată sau este soluționată parțial, turistul va depune la sediul Agenției o reclamație în scris, în termen de maximum 3 zile calendaristice de la încheierea călătoriei, Agenția urmând ca în termen de 30 zile calendaristice să comunice turistului răspunsul la reclamație, în condițiile prezentului contract.

În cazul în care turistul nu respecta termenul și condițiile prevăzute pentru depunerea reclamației scrise, Agenția este exonerată de orice obligație față de turist.

XII. Dispoziții finale:

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

Turistul: Declar pe proprie răspundere că am luat la cunoștință toate clauzele prevăzute în Anexa la Contract (Bonul de Comandă) și sunt de acord cu ele.

**Agenție,
DREAM VOYAGE INTERNATIONAL SRL**

**Turist,
NUME SI PRENUME CLIENT**