

CONTRACT DE COMERCIALIZARE A PACHETELOR DE SERVICII DE CALATORIE INTERNE

Nr... din.....

CAPITOLUL I - PARTILE CONTRACTANTE

Prezentul contract se încheie între:

SC EUROPA TRADE SRL cu sediul in municipiul Iasi, Str. 14 Decembrie 1989, nr. 4, jud. Iasi, CUI R8043120, inregistrata in Registrul Comerțului cu nr. J22/1343/1995, cod IBAN : RO67RNCB0178011102860001 (RON) deschis la BCR, Sucursala A.I.Cuza titulara a Licentei de turism nr. 1501/2019, prin administrator Talaba Ion, denumita in continuare Organizator,

și

Calatorul titular, Dl./Dna.....domiciliat/a in.....; telefon mobil, e-mail: -.; posesor/posezoare a CI seria..... nr.....,

CNP..... denumit in continuare **Calatorul** sau **Beneficiar al serviciilor de calatorie**.

CAPITOLUL II - OBIECTUL CONTRACTULUI

Art. 2.1. Il constituie vânzarea de catre Organizator a pachetului de servicii de calatorie înscris in documentele prezentate turistului.

CAPITOLUL III - PREȚUL CONTRACTULUI

Prețul contractului este.....și cuprinde costul serviciilor de calatorie efective, comisionul Organizatorului și T.V.A.

Art. 3.1 Prețul poate fi modificat, în sensul majorării sau micșorării, după caz, numai dacă modificarea are loc ca urmare a variațiilor intervenite in: costurile de transport, a carburantilor; costul cazariilor si in conditiile in care grupul minim de 15 persoane nu este atins.

Art. 3.2 În cazuri speciale, Organizatorul poate majora prețul excursiei cu cel mult 10 % din valoare, din motive independente de vointa sa, acesta neconstituind motiv de anulare a excursiei.

Art. 3.3 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 Organizator, acesta din urmă având obligația de a rambursa turistului toate sumele aferente călătoriei turistice plătite de acesta, inclusiv comisionul.

CAPITOLUL IV - DREPTURILE SI OBLIGATIILE AGENTIEI ORGANIZATOARE

Art. 4.1. Organizatorul se angajează să nu modifice unilateral prevederile prezentului contract și condițiile esențiale ale pachetului de servicii de calatorie vândut calatorului. În cazul in care Organizatorul este nevoit sa modifice una dintre prevederile esentiale ale contractului, are obligatia sa informeze calatorul, prin orice mijloc de comunicare convenit, cu cel puțin 5 zile calendaristice inainte de data fixată ca fiind data plecării. În cazul în care Organizatorul comunică calatorului modificarea condițiilor esențiale ale pachetului de servicii de calatorie, acesta este obligat ca în termen de 4 zile de la primirea înștiințării să comunice Organizatorului hotărârea sa de a opta fie pentru rezilierea contractului fără plată de penalități, fie acceptarea noilor condiții ale contractului.

Art.4.2 În cazul in care, dupa inceperea calatoriei, o parte importanta din serviciile turistice prevazute in contract nu este realizata sau Organizatorul constata că nu le va putea realiza, din culpa sa ori a unui intermediar al său, Organizatorul este obligat:

a) să ofere calatorului alternative corespunzatoare in vederea continuarii calatoriei, fara majorarea prețului, respectiv serviciile de calatorie oferite sa fie de aceeasi calitate si cantitate;

b) să restituie calatorului sumele ce reprezintă diferența dintre serviciile de călătorie achitate și cele efectiv prestate în timpul călătoriei turistice;

Art. 4.3. Organizatorul este responsabil pentru buna executare a obligațiilor asumate prin contract, cu excepția următoarelor cazuri:

a) când neîndeplinirea sau îndeplinirea defectuoasă a obligațiilor asumate prin contract se datorează calatorului sau calătorilor;

b) când neîndeplinirea obligațiilor se datorează unor cauze de forță majoră sau unor împrejurări pe care nici Organizatorul, nici furnizorii de servicii nu le puteau prevedea sau evita (modificări de orar sau itinerar, întâzieri în traficul mijloacelor de transport, greve, etc).

c) când neîndeplinirea obligațiilor este imputabilă unui tert care nu are legătură cu furnizarea serviciilor de călătorie prevăzute în contract și are un caracter imprevizibil și inevitabil, pe care Organizatorul, cu tot efortul depus, nu-l puteau prevedea sau evita;

Art. 4.4. Organizatorul are obligația să furnizeze calatorului telefonic sau prin e-mail, înaintea plecării, următoarele informații:

a) orele, locurile escalelor și legăturile, precum și, după caz, locul ce urmează să fie ocupat de calător în fiecare dintre mijloacele de transport incluse în contract în funcție de momentul achitării costului programului.

b) numerele de telefon ale reprezentanței locale a organizatorului și/sau a furnizorului de servicii ori, în lipsa acestora, un număr de apel de urgență care să îi permită contactarea organizatorului și/sau a furnizorului.

Art. 4.5. În cazuri speciale (defecțiuni ale mijlocului de transport, greve, demonstrații, schimbări ale orarului de zbor, întâzieri sau anulari ale curselor aeriene, supraaglomerări din vina unităților de cazare, etc.), Organizatorul poate opera modificări în structura și organizarea programului de călătorie, înaintea sau în timpul derulării acestuia, fără a afecta calitatea sau cantitatea serviciilor. De asemenea, în cazuri similare, Organizatorul poate înlocui hotelul, restaurantul sau mijlocul de transport inițial, asigurând servicii de calitate egală sau superioară, ambele situații neconstituind motiv de anulare a excursiei sau de solicitare și/sau acordare de despăgubiri.

Art.4.6. Organizatorul nu se poate face responsabil de situații în care apar nemulțumiri ca urmare a sesizării unor eventuale discordanțe dintre clasificarea oficială a anumitor servicii de călătorie (hoteluri, transport, restaurante etc) și calitatea acestora.

Art.4.7. Organizatorul poate anula, reprograma sau recalcula o acțiune turistică dacă grupul minim necesar de 15 calători nu s-a realizat, acolo unde acest lucru este specificat în programul turistic, având obligația de a informa turiștii cu minimum 15 zile înaintea plecării. În cazul reprogramării, mutării pe alt program sau a majorării prețului excursiei, ca urmare a acestui caz, calătorii au posibilitatea de a accepta noua dată de plecare, respectiv noul program sau preț, sau de a se retrage fără penalizări. De asemenea, Organizatorul poate anula o excursie în cazul neobținerii vizelor necesare realizării acesteia.

Art.4.8. Organizatorul poartă responsabilitatea pentru executarea corespunzătoare a tuturor serviciilor de călătorie incluse în contractul SC EUROPA TRADE.

Art.4.9 Organizatorul este obligat să ofere asistență în cazul în care calătorul se află în dificultate.

Art.4.10 Organizatorul a contractat protecția în caz de insolvență la articolul 8.1.

AGENT:

CALATOR:

CAPITOLUL V - DREPTURILE SI OBLIGATIILE CALATORULUI

Art. 5.1. În cazul în care calatorul nu poate să participe la călătoria turistică, acesta poate să cedeze contractul unei terțe persoane care îndeplinește toate condițiile aplicabile pachetului de servicii de călătorie, cu obligația de a anunța în scris Organizatorul cu cel puțin 5 zile înainte de data de plecare. Turistul care cedează pachetul sau de servicii, precum și cesionarul sunt responsabili în mod solidar la plata prețului călătoriei și a eventualelor costuri suplimentare aparute cu ocazia acestei cedări.

Art.5.2. În cazul sejururilor de odihnă și/sau de tratament, turistul are obligația să respecte programul de acordare a serviciilor turistice, respectiv a zilei înscrise pe voucher ori pe biletul de odihnă și/sau de tratament precum și a orei de prezentare la cazare ori de terminare a serviciilor de cazare.

Art. 5.3. Calatorul este obligat să comunice Organizatorului, în scris, în termen de 5 zile calendaristice de la primirea înștiințării prevăzute la capitolul IV art. 4 pct. 1, hotărârea sa de a opta pentru rezilierea contractului fără plata penalităților ori acceptarea noilor condiții ale contractului/pachetului de servicii de călătorie.

Art.5.4. În cazul în care calatorul reziliază contractul datorită majorării prețului serviciilor de călătorie de către Organizator sau Organizatorul anulează călătoria turistică înainte de data de plecare, turistul are dreptul:

a) să accepte la același preț un alt pachet de servicii de călătorie de calitate echivalentă sau superioară, propus de Organizator;

b) să accepte un pachet de servicii de călătorie de calitate inferioară, propus de Organizator, cu rambursarea diferenței de preț;

c) să i se ramburseze în termen de 8 zile lucrătoare toate sumele achitate în baza contractului, în ziua de joi a săptămânii următoare depunerii cererii de restituire.

Art.5.5. Dacă anularea s-a datorat uneia din următoarele cauze calatorul nu are dreptul să solicite despăgubiri Organizatorului:

a) anularea s-a făcut datorită nerealizării numărului minim de persoane menționat în contract, iar Organizatorul a informat turistul prin mijloacele convenite, cu cel puțin 10 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 în ciuda oricărui eforturi depuse, în această nefiind incluse suprarezervările, caz în care responsabilitatea revine companiei aeriene, respectiv hotelului);

c) anularea s-a efectuat din vina turistului sau ca urmare a opțiunii acestuia.

Art.5.6. Calatorul are dreptul să rezilieze în orice moment, în totalitate sau parțial contractul, iar în cazul în care rezilierea îi este imputabilă, este obligat să despăgubească Organizatorul pentru prejudiciul creat acestuia, în baza politicii de penalizare aplicată de Organizator, cu excepția cazurilor de forță majoră definite conform legii, pentru care turistul a încheiat o asigurare facultativă STORNO.

Art.5.7. Calatorul 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 Organizator.

Art.5.8. Calatorul este obligat să prezinte la recepția unității hoteliere actele sale de identitate, precum și documentul de călătorie eliberat de Organizator (voucher, bilet de odihnă și/sau de tratament) în vederea acordării serviciilor turistice menționate în cadrul pachetului de servicii turistice.

Art.5.9. Calatorul are obligația de a păstra integritatea bunurilor din unitățile de cazare și de alimentație publică și din mijloacele de transport; în caz contrar urmând să suporte contravaloarea pagubelor produse. Contravaloarea pagubelor va fi achitată pe loc, Organizatorul având dreptul de a refuza imbarcarea la retur.

Art.5.10. Calatorul este obligat sa achite Organizatorului, la termenle de plata stabilite, contravaloarea serviciilor achizitionate. In caz de nerespectare a termenelor de plata Organizatorului are dreptul sa rezilieze contractul si sa solicite TURISTULUI despagubiri pentru daunele suferite.

Art.5.11. Este interzis calatorului ca pe timpul excursiei, pelerinajului, sa consume produse de la tonete, baruri, chioscuri etc, nesocotirea acestuia atrage raspunderea directa.

Art.5.12. Calatorul nefiind asigurat prin intermediul Organizatorului pentru accidente, imbolnaviri, etc, este sfatuit sa apeleze la o societate de asigurari inaintea inceperii excursiei.

CAPITOLUL VI - RENUNTARI, PENALIZARI, DESPAGUBIRI

Art.6.1. In situatia in care calatorul renunta din vina sa la pachetul de servicii turistice care face obiectul prezentului contract, el datoreaza Agentiei Organizatoare penalizari dupa cum urmeaza:

- a) 25 % daca retragerea se face intre 30 - 25 de zile calendaristice înainte de data plecării;
- b) 50 % daca retragerea se face intre 25 - 15 de zile calendaristice înainte de data plecării;
- c) 75 % daca retragerea se face intre 15 - 10 de zile calendaristice înainte de data plecării;
- d) 100 % daca retragerea se face mai tarziu de 9 zile calendaristice înainte de data plecării sau daca turistul nu se prezinta la locul de plecare in ziua si la ora stabilita.

Art.6.2. Retragerea sumelor din casierie se va face in ziua de joi a saptamanii urmatoare inregistrarii cererii de restituire.

Art.6.3. Penalizarile echivalente cu prețul contractului se aplica si in cazul in care calatorul nu poate pleca in calatorie pentru ca nu are toate actele necesare, daca acestea nu sunt in buna regula sau daca este intors de politie sau daca nu se prezinta in termenul legal la locul si data plecarii in excursie.

Art. 6.4. Calatorul are obligatia de a depune in scris cererea de renuntare la pachetul de servicii de calatorie și să solicite numar de inregistrare la Organizator. Orice cererea de renuntare formulată verbal în mod direct ori telefonic nu este luata in considerare.

CAPITOLUL VII - RECLAMATII, SESIZĂRI

Art. 7.1. În cazul în care calatorul este nemulțumit de serviciile turistice primite, acesta are obligatia de a întocmi o sesizare în scris, clar și explicit cu privire la deficiențele constatate la fața locului, legate de realizarea pachetului de servicii de calatorie contractat, ce se va transmite prompt atât Organizatorului, cât și prestatorului de servicii (conducerii hotelului, restaurantului) in timpul (pe durata) in care se deruleaza serviciul de calatorie. Reclamatiiile facute dupa terminarea sejurului nu mai pot duce la verificarea temeiniciei nemulțumirilor si la inlaturarea inconvenientelor aparute, astfel incat nu pot fi luate in considerare.

Art.7.2. Atat Organizatorul, cat si prestatorul de servicii direct implicat au obligatia de a actiona imediat pentru solutionarea sesizarii. In cazul in care sesizarea nu este solutionata sau este solutionata partial, turistul va depune la sediul Organizatorului o reclamatie in scris, in termen de maximum 3 zile calendaristice de la incheierea calatoriei, Organizatorul urmand ca, in termen de 30 de zile calendaristice de la data înregistrării sesizării, sa comunice calatorului modul în care s-a realizat soluționarea reclamatiei. Vor fi luate in considerare numai reclamatiiile facute in nume personal. Nu vor fi acceptate reclamatiiile facute in numele mai multor persoane la finalul programului, despre care Organizatorul nu a fost informat in scris la data producerii evenimentului.

Art.7.3. Daca in urma analizei reclamatiei se constata ca Organizatorul nu si-a indeplinit obligatiile asumate, aceasta va propune alternative de compensare sau va despagubi calatorii reclamanti cu contravaloarea serviciilor neprestate sau incomplet prestate, in termen de 15 zile de la data solutionarii.

AGENT:

CALATOR:

CAPITOLUL VIII - ASIGURARI

Art. 8.1. Calatorul este asigurat prin Polita de Asigurare - Asigurarea Privind Protectia in Caz de Insolventa a Agentiei de Turism Organizatoare de S.C. Omniasig Vienna Insurace Group S.A, str Aleea Alexandru Nr.51, Sector 1 Bucuresti, telefon 0214057420 fax 0213114490, e-mail: office@omniasig.ro polita seria I, nr 51959, valabila pana la data de 19.03.2020.

Art.8.2. Calatorul are posibilitatea incheierii unui contract de asigurare facultativă, 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.

Calatorul declara pe propria raspundere ca a primit toate informatiile referitoare la achizitionarea asigurarii Storno (protectie pentru anularea calatoriei / protectie medicala).
Doresc asigurare : DA NU

Calatorul declara pe propria raspundere ca a primit toate informatiile referitoare la achizitionarea asigurarii medicale de calatorie. Doresc asigurare : DA NU

CAPITOLUL IX – DISPOZIȚII FINALE. DOCUMENTELE CONTRACTULUI

Art. 9.1. Prezentul contract va fi semnat pe fiecare pagină de către calator, prin semnarea contractului calatorul atestând și faptul că, odată cu prezentele clauze contractuale, a luat la cunoștință și de Anexa nr. 1 la prezentul contract. Aceasta cuprinde programul excursiei, toate informațiile și datele relevante privind pachetul de servicii de calatorie contractat cu privire, la care există obligația legală a Organizatorului de a le comunica calatorului. Anexa nr. 1 la prezentul contract reprezintă parte integrantă din acesta, iar nesemnarea acestui înscris nu poate fi imputabilă Organizatorului în situația în care calatorul a semnat prezentul contract. Prezentul contract a fost întocmit în conformitate cu prevederile Ord.516/2005 pentru aprobarea contractului-cadru de comercializare a pachetelor de servicii de calatorie, Ordonanta nr 2/2018 și Ordonanta MT 874/2019.

Art. 9.2. Prezentul contract a fost încheiat în două exemplare, câte unul pentru fiecare parte.

Art. 9.3. Conform dispozițiilor Legii nr. 677/2001 pentru protecția persoanelor cu privire la prelucrarea datelor cu caracter personal și libera circulație a acestor date, **SC EUROPA TRADE SRL** este operator de date cu caracter personal, înscris în registrul de evidență a prelucrărilor de date cu caracter personal și prelucrează datele cu caracter personal furnizate de dumneavoastră prin acest document, având ca scop colectarea datelor pentru: furnizarea de servicii de calatorie, emiterea rezervărilor serviciilor de calatorie comandate, precum și în vederea menținerii contactului cu calatorul, pentru a a-l ține la curent cu activitatea noastră. Prin furnizarea datelor personale de către calator, acesta declară că înțelege și este de acord cu transferarea acestora către: touroperatorii, partenerii și furnizorii de servicii turistice din țară și străinătate.

AGENTIA EUROPA TRADE SRL

CALATOR:

prin reprezentant,

.....