

AnticTour Buzau



CONTRACT DE COMERCIALIZARE A PACHETELOR DE SERVICII TURISTICE

Nr.din2015

Partile contractante,

S. C. **ION GRIGORE ANTIC SNC**, cu sediul în Piata Teatrului, **Str. OBOR , Bl. 1 ,Ap. 3**, Parter, Cod Postal 120025, Municipiul **Buzau** , jud. Buzautel./fax : (+40) 238 719 796 , Mobil : (+40) 760 293 760 , (+40) 745 076 365 , e-mail: office@antictour.ro , www.antictour.ro , C.U.I RO 8275155, Nr. Reg. Comertului **J 10/ 255 / 1996**, Cont Bancar deschis la Banca TRANSILVANIA SA Buzau,,**Lei** : RO21 BTRL 0100 1202 2939 97XX si **Eur** : RO67 BTRL 0100 4202 2939 97XX, titulara a Licentei de turism TOUROPERATOARE nr.4264 din 07.04.2010,cu termen de valabilitate nelimitat, pentru Agentia de Turism **ANTIC TOUR**, cu sediul în **Buzau**, str. **Str. OBOR , Bl. 1 Ap. 3,Parter**, reprezentata prin **Mircea ION** ,in calitate de **Director General** , denumita în continuare **Agentia**,

si

Turistul/Reprezentantul turistului,

Domnul/Doamna, domiciliat/domiciliata în..... , telefon, posesor/posesoare al/a CI / PAS seria, nr..... , elib. la data dede catreau convenit la incheierea prezentului contract.

I. Obiectul contractului îl constituie vanzarea de catre Agentie a pachetului de servicii înscris în voucher, bilet de odihna – tratament, bilet de excursie, anexat la prezentul contract si eliberarea documentelor de plata.

II. Pretul

1. Pretul contractului este de.....**Lei / Eur** si cuprinde costul serviciilor turistice efective, comisionul Agentiei si T.V.A. Avansul este deiar restul de plata ,respectiv suma deva fi achitata pana la data de.....

III. Drepturile si obligatiile Agentiei

1. Daca Agentia este nevoita sa modifice una dintre prevederile esentiale ale contractului, are obligatia sa informeze turistul cu cel putin 15 zile înainte de data plecarii.

2. Agentia poate sa modifice pretul contractului în sensul majorarii sau micsorarii, dupa caz, numai daca modificarea are loc ca urmare a variatiilor costurilor de transport, a redeventelor si a taxelor aferente serviciilor de aterizare, debarcare/imbarcare în porturi si aeroporturi si ale taxelor de turist ori a cursurilor de schimb valutar aferente pachetului de servicii turistice contractat; Pretul nu se poate majora în cele 10 zile premergatoare plecarii turistilor.

3. În cazul în care, dupa începerea calatoriei turistice, o parte importanta din serviciile turistice prevazute în contract nu este realizata sau agentia de turism organizatoare constata ca nu le va putea realiza, Agentia este obligata:

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

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

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

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

a) când neîndeplinirea sau îndeplinirea defectuoasa a obligatiilor asumate prin contract se datoreaza turistului;

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

5. Agentia are obligatia sa furnizeze în scris turistului, cu

2

 zile înainte de data plecarii, urmatoarele informatii:

a) orarele, locurile escalelor si legaturile, precum si, dupa caz, locul ce urmeaza sa fie ocupat de turist în fiecare dintre mijloacele de transport incluse în contract;

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

c) informatii despre hotelurile in care vor fi cazati turistii;

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

IV. Drepturile si obligatiile turistului

1. În cazul în care turistul nu poate sa participe la calatoria turistica, acesta poate sa cesioneze contractul unei terte persoane care îndeplineste toate conditiile aplicabile pachetului de servicii turistice contractat, cu obligatia de a anunta în scris Agentia cu cel puțin 5 zile inaintea datei de plecare. In acest caz Agentia reziliaza contractul cu turistul care cesioneaza contractul si incheie un alt contract cu noul turist. Pentru calatoriile individuale, in cazul in care mijlocul de transport este avionul, transferul poate fi efectuat numai daca exista posibilitatea transferarii locului de zbor. Turistul care cedeaza pachetul sau de servicii, precum si cesionarul sunt responsabili în mod solidar la plata pretului calatoriei si a eventualelor costuri suplimentare aparute cu ocazia acestei cedari.

2. In cazul sejururilor de odihna si / sau de tratament, turistul are obligatia sa respecte programul de acordare a serviciilor in Romania, respectiv : in statiunile de pe litoral, cazarea se face la ora 18.00 a zilei de intrare si se termina la ora 12.00 a zilei inscrise pe voucher ori pe biletul de odihna si / sau de tratament ; in statiunile din tara, altele decat cele de pe litoral, cazarea se face incepand cu ora 12.00 a zilei de intrare si se termina cel tarziu la ora 12.00 a zilei urmatoare celei inscrise pe bilet.

3. În cazul în care tarifele din contract sunt majorate cu peste 10%, turistul poate rezilia contractul, având dreptul la rambursarea de catre Agentie a sumelor platite.

4.1. Turistul este obligat sa comunice Agentiei, în termen de 5 zile calendaristice de la primirea înștiințării prevazute la cap. III pct. 1, hotarârea sa de a opta pentru:

a) rezilierea contractului fara plata penalitatilor; sau

b) acceptarea noilor conditii ale contractului.

4.2. În cazul în care turistul reziliaza contractul sau Agentia anuleaza calatoria turistica înaintea datei de plecare, turistul are dreptul:

a) sa accepte la acelasi pret un alt pachet de servicii turistice de calitate echivalenta sau superioara, propus de Agentie;

b) sa accepte un pachet de servicii turistice de calitate inferioara, propus de Agentie, cu rambursarea imediata a diferentei de pret;

c) sa i se ramburseze imediat toate sumele achitate în virtutea contractului.

4.3. În toate cazurile mentionate turistul are dreptul sa solicite Agentiei si o despagubire pentru neîndeplinirea prevederilor contractului intial, cu exceptia cazurilor în care:

a) anularea s-a facut datorita nerealizarii numarului minim de persoane mentionat în contract, iar Agentia a informat in scris turistul cu cel puțin 15 zile calendaristice premergatoare datei plecării;

b) anularea s-a datorat unui caz de forta majora (circumstante imprevizibile, independente de vointa celui care le invoca si ale caror consecinte nu au putut fi evitate în ciuda oricaror eforturi depuse, în aceasta nefiind incluse suprarezervările, caz in care responsabilitatea revine companiei aeriene);

c) anularea s-a facut din vina turistului.

5. Turistul are dreptul sa rezilieze în orice moment, în tot sau în parte, contractul, iar în cazul în care rezilierea îi este imputabila, este obligat sa despagubeasca Agentia pentru prejudiciul creat acesteia, cu exceptia cazurilor de forta majora definite conform legii.

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 încheierea unui nou contract.

6. De regula, daca nu este prevazut altfel in oferta comunicata, 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.

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 de tratament) în vederea acordarii serviciilor turistice.

V. Renuntari, penalizari, despagubiri

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

a) 0% din pretul pachetului de servicii, daca renuntarea se face cu mai mult de 31 de zile calendaristice înainte de data plecării;

b) 25% din pretul pachetului de servicii, daca renuntarea se face în intervalul 22 - 30 de zile înainte de data plecării;

c) 50% din pretul pachetului de servicii, daca renuntarea se face in intervalul 15-21 de zile inainte de data plecării;

d) 100% din pretul pachetului de servicii, daca renuntarea se face într-un interval mai mic de 14 zile înainte de plecare sau pentru neprezentarea la program. Daca turistul nu ajunge in data trecuta pe bilet la cazare si nu anunta hotelul sau agentia de unde a achizitionat biletul ca intarzie o zi / doua , acesta pierde dreptul a se caza si este penalizat 100%;

e) 100% din pretul pachetului de servicii pentru cazurile in care turistii sunt inscrisi pe programe « Inscriseri Timpurii (Early Booking) » si renunta la aceste rezervari. In aceste situatii nu sunt admise nici un fel de modificari (nume, perioada, numar turisti, etc). Orice modificare, dupa expirarea perioadei limita de derulare a programului, va atrage penalizarea de 100% si anularea rezervarii. O noua rezervare inseamna un nou contract iar confirmarea serviciilor solicitate se face in baza disponibilului la acea data.

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

3. În cazul în 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. În cazul în care turistul care a intrat pe teritoriul statului în care se realizeaza pachetul de servicii turistice refuza sa se mai întoarca în România 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 în cazul în care turistul nu ajunge la timp la aeroport sau la locul de plecare, daca nu poate pleca în calatorie pentru ca nu are actele în regula sau daca este întors de la granita de catre politia de frontiera.

6. Turistul trebuie sa depuna în scris cererea de renuntare la pachetul de servicii turistice, cu numar de înregistrare la Agentia la care a achitat serviciile. În caz contrar cererea de renuntare nu este luata în considerare.

7. Agentia va acorda despagubiri functie de gradul de nerespectare a obligatiilor din contract. Despagubirile pot fi maxim de doua ori valoarea serviciilor achitate de turisti.

VI. Reclamatii

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

2. Atât Agentia, cât si prestatorul de servicii vor actiona imediat pentru solutionarea sesizarii. În cazul în care sesizarea nu este solutionata /solutionata partial, turistul va depune la sediul Agentiei o reclamatie în scris, în termen de maximum 10 zile calendaristice de la încheierea calatoriei, Agentia urmând ca în termen de 10 zile calendaristice sa comunice turistului despagubirile care i se cuvin.

VII. Asigurari

Turistul este asigurat pentru rambursarea cheltuielilor de repatriere si / sau a sumelor achitate de turist in cazul insolventitatii sau falimentului agentiei de turism la Societatea de asigurare OMNIASIG din Bucuresti, Str. Aleea Alexandru, nr. 51, sector 1, Tel: (+40)21 405 7420, Fax: (+40)21 311 4490 ,prin POLITA DE ASIGURARE Seria I NR. 43193, eliberata la data de 06/08/2014 si valabila pana la data de 05/08/2014, polita emisa pentru SC ION GRIGORE ANTIC SNC, Agentia de turism ANTIC TOUR .

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. De asemenea, recomandam turistilor incheiere asigurarii storno (facultativa) si asigurarii medicale de calatorie (obligatorie pentru unele destinatii sau facultativa pentru altele).

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

- a) Voucherul de cazare;
- b) programul turistic;
- c) biletul de avion (odata emis, biletul este nerambursabil, modificarile de data nu sunt premise, nu este inclus bagajul de cala).

IX. Dispozitii finale :

1. Prezentul contract a fost încheiat în doua exemplare, câte 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 107/1999 privind activitatea de comercializare a pachetelor de servicii turistice aprobata cu modificari si completari prin Legea 631/2001 cu modificarile ulterioare.
3. Contractul poate fi prezentat si sub forma unui catalog, pliant sau alt înscris, daca turistul este informat despre aceasta si daca documentul contine informatiile prevazute de art 10 alin. (2) Ordonantei Guvernului nr. 107/1999 privind comercializarea pachetelor de servicii turistice, aprobata cu modificari si completari prin Legea nr. 631/2001, cu modificarile ulterioare.

Agentia de turism,

ANTIC TOUR / HAPPY TOUR Buzau

Director General,

MIRCEA Ion

Semnatura si stampila,

.....

Turist / Reprezentant turist

Numele :.....

Prenumele :.....

Semnatura,

.....

I. Asigurări

1. Turistul este asigurat pentru rambursarea cheltuielilor de repatriere și/sau a sumelor achitate de el în cazul insolvenței sau

falimentului Agenției la Societatea de Asigurare OMNIASIG SA din localitatea BUCUREȘTI, str. Intrarea Sectorului, nr.1, sect.3, telefon 021/ 310 86 24 , fax .021/ 310 86 26, e-mail: monica.dedu@ramona.omniasig.ro.

1. 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.
2. Turistul are posibilitatea de a încheia la Agenție asigurarea medicală de călătorie, care este valabilă pe perioada desfășurării serviciilor turistice, în acest caz sunt valabile condițiile asigurătorului
3. Agenția vă recomandă, opțional, încheierea asigurării storno, care acoperă penalitățile pe care ar trebui să le suporte turistul în cazul în care renunță la călătorie datorită următoarelor situații: deces, îmbolnăvire gravă, citare într-un proces, etc. Acest contract de asigurare storno se întocmește în momentul semnării contractului de prestări servicii turistice, prima de asigurare variind în funcție de valoarea totală a pachetului de servicii turistice. În momentul întocmirii contractului de asigurare storno turistul va lua la cunoștință și va respecta prevederile asigurătorului privind condițiile de asigurare în cazul riscului de anulare a călătoriei.

II. Documentele contractului se constituie ca anexă la acesta și sunt următoarele:

- a) voucherul, biletul de odihnă-tratament, biletul de excursie, după caz;
- b) programul turistic, bonul de comanda și informațiile/condițiile aferente în cazul acțiunilor turistice.

III. Condiții de călătorie

1. În funcție de destinație, turiștii trebuie să posede pașaport sau carte de identitate. Documentele trebuie să fie valabile minim 6 luni de la data întoarcerii;
2. Minorii care călătoresc doar cu unul dintre părinți, vor trebuie să prezinte la vamă acordul notarial al părintelui care nu însoțește minorul;
3. Minorii care călătoresc neînsoțiți de nici unul dintre părinți, vor trebui să prezinte la vamă acordul notarial al ambilor părinți, copie după pașaport/carte de identitate iar adultul însoțitor trebuie să prezinte cazierul judiciar. Mai multe informații pe <http://www.politiadefrontiera.ro>

IV. Dispoziții finale

1. Prezentul contract a fost încheiat în două exemplare, câte unul pentru fiecare parte.
2. Comercializarea pachetelor de servicii turistice se va face în conformitate cu prevederile prezentului contract și cu respectarea prevederilor Ordonanței Guvernului Nr. 107/1999 privind activitatea de comercializare a pachetelor de servicii turistice, aprobată cu modificări și completări prin Legea nr. 631/2001, cu modificările ulterioare.
3. Contractul poate fi prezentat și sub forma unui catalog, pliant sau alt înscris, dacă turistul este informat despre aceasta și dacă documentul conține informațiile prevăzute de art. 10 alin. (2) din Ordonanța Guvernului nr. 107/1999, aprobată cu modificări și completări prin Legea nr. 631/2001, cu modificările ulterioare.
4. SC HELLAS TRAVEL SERVICE SRL este operator de date cu caracter personal, înscris în registrul de evidență a prelucrărilor de date cu caracter personal sub numărul, și prelucrează datele cu caracter personal furnizate de dvs prin acest document, având ca scop colectarea datelor pentru: furnizarea de servicii turistice, emiterea rezervărilor serviciilor turistice comandate, precum și în vederea menținerii contactului cu dvs, pentru a vă ține la curent cu activitatea noastră. Prin furnizarea datelor dvs personale, înțelegeți și sunteți de acord cu transferarea acestora către: tour-operatorii parteneri și furnizorii de servicii turistice din țară și străinătate. Administrăm datele dvs personale pe durata necesară pentru furnizarea serviciilor de mai sus. Dacă, pe viitor, societatea va fi achiziționată de o terță parte, este posibil ca datele să fie transmise pentru continuarea fără probleme a activității de afaceri. Furnizăm datele dvs autorităților competente și instanțelor de judecată la cerere și în cazul în care acest lucru este solicitat de legislația relevantă.