

CONTRACT

de comercializare a pachetelor de servicii turistice

Nr. _____ din _____

Partile contractante:

Societatea Comerciala GRAFOS S.R.L., cu sediul in BUCURESTI, str. Sergent Mihai Stan, nr. 29, Sector 5, cod unic de inregistrare RO 5803841, J40/11063/1994, titulara a Licentei de turism nr.1652, capital social 2000 lei, pentru Agentia de turism GRAFOS cu sediul secundar in BUCURESTI, Str. Nerva Traian nr. 12, bloc M 37, sc. 1, ap. 2, sector 3, reprezentata prin dna LUPU VICTORIA, in calitate de Director Executiv, denumita in continuare Agentia,

si

Turistul / Reprezentantul turistului

Domnul / Doamna _____, domiciliat (a)
in _____

telefon _____, data nasterii _____ posesor / posesoare
al/a

cartii de identitate seria _____ nr. _____, eliberata de _____ la data _____, au
convenit incheierea prezentului contract, in conformitate cu prevederile Ordonantei Guvernului nr.107/1999
privind activitatea de comercializare a pachetelor de servicii turistice, aprobata cu modificari si completari
prin Legea

nr.631/2001, precum si a Ordinului nr. 516/2005. S.C. GRAFOS S.R.L. a fost inregistrata in Registrul de Evidenta a
Prelucrarilor de Date cu Caracter Personal, sub numarul 4685.

Numele si prenumele turistilor inscrisi in pachetul de servicii	Adult / Copil	Data nasterii	Numar pasaport / CI

I. OBIECTUL CONTRACTULUI : Agentia comercializeaza pachete de servicii turistice in urmatoarele variante :

- servicii la cerere (programe organizate special, la solicitarea turistilor)
- bilete de odihna si/sau de tratament (servicii turistice interne,comercializate pe baza de vouchere de servicii turistice interne sau bilete de odihna si/sau de tratament)
- servicii din oferta standard (servicii turistice preorganizate de agentie, prezentate in catalog si oferta letrica)

PROGRAM CONTRACTAT					
PERIOADA :			TRANSPORT:		POZITIE INSCRIERE:
CAZARE	TIP CAMERA		HOTEL / PENSIUNE		
SERVICII MASA / pers pe durata pachetului	MIC DEJUN	DEMIPENSIUNE (mic dejun si cina)	TOTUL INCLUS(AI)	ALTE MESE	
SOLICITARI SPECIALE ALE TURISTILOR :					

Bonul de comanda, confirmarea de servicii, biletul de odihna si/sau de tratament, oferta standard a agentiei de turism expusa in materialele de prezentare si documentele de plata, fac parte integranta din prezentul contract .

II. TARIFUL

1. Tariful contractului este _____ si cuprinde costul serviciilor turistice efective, comisionul Agentiei si T.V.A.

Avansul este de _____, iar plata finala se va face pana la data de _____.

2. Tariful este publicat in cadrul ofertei standard a Agentiei pentru serviciile din oferta standard si pentru biletele de odihna si/sau de tratament sau este in scris in confirmarea de servicii, in cazul serviciilor la cerere. Cu exceptia circuitelor turistice si biletelor de avion, turistii vor achita agentiei 10 Euro pentru totalul rezervarii efectuate.

III. DREPTURILE SI OBLIGATIILE AGENTIEI

1. În cazul în care Agenția este nevoită să modifice una dintre prevederile esențiale ale contractului, are obligația să informeze turistul cu cel puțin 15 zile înainte de data plecării.
2. Agenția poate să modifice tariful contractului, în sensul majorării sau micșorării, după caz, numai dacă modificarea are loc ca urmare a variațiilor costurilor de transport, ale redevențelor și ale taxelor aferente serviciilor de aterizare, debarcare/îmbarcare în porturi și aeroporturi și ale taxelor de turist ori ale cursurilor de schimb valutar aferente pachetului de servicii turistice contractat.
3. În cazul în care, după începerea călătoriei turistice, o parte importantă din serviciile turistice prevăzute în contract nu este realizată sau Agenția constată că nu le va putea realiza, aceasta este obligată:
- să ofere turistului alternative corespunzătoare în vederea continuării călătoriei turistice fără majorarea tarifului, 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 agreat de acesta și, după caz, despăgubirea pentru serviciile neprestate.
4. Agenția este răspunzătoare pentru buna executare a obligațiilor asumate prin contract, 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 sau unor împrejurări pe care nici Agenția, nici prestatorii de servicii nu le puteau prevedea sau evita (modificări de orar sau itinerar, anulari ale anumitor curse aeriene, terestre sau maritime, închiderea temporară a traficului rutier, feroviar sau aerian, intarzieri in traficul mijloacelor de transport, calamitati naturale, greve, razboaie, schimbari politice, dezastre, conditii meteorologice, etc)
5. Agenția are obligația să furnizeze în scris turistului, în termen de 3 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 acestuia, 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.

Agentia nu este responsabila pentru bagajele si lucrurile personale ale turistilor, decat in masura asigurarii integritatii lor pe durata transportului cu autocare. Totodata in tariful excursiilor organizate de Agentie, nu intra serviciul de handling (carat bagaje).

IV DREPTURILE SI OBLIGATIILE 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 înaintea datei 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 său de servicii, precum și cesionarul sunt responsabili în mod solidar la plata tarifului călătoriei și a eventualelor costuri suplimentare apărute cu ocazia acestei cedări.
2. În cazul în care tarifele 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 5 zile calendaristice de la primirea înștiințării prevăzute la cap.III pct. 1, hotărârea sa de a opta pentru: a) rezilierea contractului fără plata penalităților; sau
b) acceptarea noilor condiții ale contractului.
4. În cazul în care turistul reziliază contractul sau Agenția anulează călătoria turistică înaintea datei de plecare, turistul are dreptul:
- să accepte la același tarif 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 diferenței de tarif;
 - să i se ramburseze toate sumele achitate în virtutea contractului în maxim 3 zile lucratoare de la data rezilierii sau anularii;
5. 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 contract, 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 oricăror eforturi depuse, în aceasta nefiind incluse suprezervările, caz în care responsabilitatea revine companiei aeriene);
 - anularea s-a făcut din vina turistului.

6. 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 oricăroră dintre servicii, aceasta echivalează cu rezilierea contractului, cu aplicarea penalităților legale la momentul respectiv și încheierea unui nou contract.

7. 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.

8. 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.

9. În cazul programelor desfășurate în străinătate, turistul este obligat să fie prezent la încarcarea/descarcarea bagajelor în și din mijlocul de transport folosit (bagajele trebuie să fie însoțite de elemente de identificare); în cazul grupurilor, turistul trebuie să participe la programul turistic respectând orele și locurile stabilite, sau să anunțe ghidul însoțitor dacă nu poate participa împreună cu grupul la excursiile sau vizitele din program din motive personale și modalitatea de a păstra legătura cu acesta pentru continuarea călătoriei (nu este permisă parasirea grupului conform acordului AETR). Turistul are obligația să se comporte civilizată, fără a perturba desfășurarea programului turistic.

Turistul are obligația de a se informa asupra condițiilor legale de călătorie în străinătate (www.politiadefrontiera.ro) atât pentru adulți cât și pentru copiii minori.

V. RENUNȚARI, PENALIZARI, DESPAGUBIRI

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

- 0 % din tariful pachetului de servicii, dacă renunțarea se face cu mai mult de 40 de zile calendaristice înainte de data plecării;
- 30 % din tariful pachetului de servicii, dacă renunțarea se face în intervalul 30 - 40 de zile calendaristice înainte de data plecării;
- 50 % din tariful pachetului de servicii, dacă renunțarea se face în intervalul 20 - 30 de zile calendaristice înainte de data plecării;
- 80 % din tariful pachetului de servicii, dacă renunțarea se face în intervalul 10 - 20 de zile calendaristice înainte de data plecării;
- 100 % din tariful pachetului de servicii, dacă renunțarea se face într-un interval mai mic de 10 zile calendaristice înainte de plecare sau pentru neprezentarea la program. Penalizările se pot modifica în funcție de condițiile de anulare ale partenerilor și vor fi specificate în contract.

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. 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 cheltuielile.

4. Penalizările echivalente cu tariful contractului se aplică și în cazul în care turistul nu ajunge la timp la aeroport sau la locul de imbarcare, 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.

5. 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.

6. Agenția va acorda despăgubiri în funcție de gradul de nerespectare a obligațiilor din contract.

VI. RECLAMATII

1. În cazul în care turistul este nemulțumit de serviciile turistice primite, acesta are obligația de a întocmi 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 Agenției, cât și prestatorului de servicii turistice (conducerii hotelului, restaurantului).

2. Atât Agenția, cât și prestatorul de servicii turistice 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 15 zile calendaristice, să comunice turistului despăgubirile care i se cuvin.

VII. ASIGURARI

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 ROUMANIE ASSURANCE INTERNATIONAL S.A., cu sediul în localitatea București, str. Tepeș Vodă

nr. 51, sector 2, telefon: 3228814, fax: 3223111. 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.

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

- voucherul, biletul de odihnă-tratament, biletul de excursie, după caz;
- programul turistic, în cazul acțiunilor turistice.

IX. DISPOZITII 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.

Agenția tour operatoare,

Turist / Reprezentant turist

Denumirea **GRAFOS S.R.L.**

Numele

.....

Reprezentantul

Prenumele

.....

Ștampila si semnatura

Semnatura