

CONTRACT

de comercializare a pachetelor de servicii turistice

Nr. _____ din _____

Partile contractante:

Societatea Comerciala **GRAFOS S.R.L.**, cu sediul in BUCURESTI, Bd. Gheorghe Sincai, nr. 10, bl. 30 A, sc. 2, ap. 35, parter, sector 4, R.C. J40/11063/1994, C.U.I. RO 5803841, titulara a Licentei de turism nr.1652, pentru Agentia de turism **GRAFOS**, tel: 021.3083679, tel/fax: 021.3266097, 0724.522.225, e-mail: travel@grafos.ro, www.grafos.ro, reprezentata prin dna LUPU VICTORIA, in calitate de Director Executiv, denumita in continuare **Agentia**, si

Turistul / Reprezentantul turistului

Domnul / Doamna, _____ domiciliat (a) in _____

Telefon _____, e-mail _____

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, aprobată cu modificari si completari prin Legea nr.631/2001, precum si a Ordinului nr. 516/2005. S.C. GRAFOS S.R.L. a fost inscrisa 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)

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 _____

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, indiferent de numarul de persoane, iar pentru programe interne, vor achita 10 lei per persoana. Pentru programele sociale, se vor achita 5 lei per persoana.

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:

a) să ofere turistului alternative corespunzătoare în vederea continuării călătoriei turistice fără majorarea tarifului, respectiv serviciile turistice oferite să fie de aceeași calitate și cantitate;

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

c) 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:

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

b) 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 traficului 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:

a) 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.

b) 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;

c) 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:

a) să accepte la același tarif un alt pachet de servicii turistice de calitate echivalentă sau superioară, propus de Agenție;;

b) să accepte un pachet de servicii turistice de calitate inferioară, propus de Agenție, cu rambursarea diferenței de tarif;

c) să i se ramburseze toate sumele achitate în virtutea contractului in maxim 3 zile lucratoare de la data rezilierii sau anularii;

d) in cazul circuitelor turistice, turistul poate opta pentru un alt program oferit de agentie, care se va realiza, cu reportarea sumelor achitate de la programul anulat si pentru care va achita sau va primi diferenta de tarif a noului program;

5. În toate cazurile menționate 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 menționat în contract, iar Agenția a informat turistul cu cel puțin 15 zile calendaristice premergătoare datei plecării; turistul va fi informat pe e-mail, sau telefonic. In cazul in care turistul nu poate fi contactat la numerele de telefon comunicate, sau pe e-mail, raspunderea ii apartine.

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 oricăror eforturi depuse, în aceasta nefiind incluse suprarezervările, caz în care responsabilitatea revine companiei aeriene);

c) 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 încărcarea/descărcarea bagajelor 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), inclusiv pentru minori.

V. RENUNȚARI, PENALIZĂRI, DESPĂGUBIRI

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:

- Când pachetul de servicii turistice conține și bilete de avion, contravaloarea acestora (_____) nu se returnează și nu se pot efectua modificări de nume;
- _____ din tariful pachetului de servicii, dacă renunțarea se face cu mai mult de 30 de zile calendaristice înainte de data plecării;
- 50 % din tariful pachetului de servicii, dacă renunțarea se face în intervalul 21 - 29 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 acestora.

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. RECLAMAȚII

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 (delegatului acestora, pe fax sau e-mail), 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 soluționarea reclamației.

3. În cazul în care turistul nu a făcut reclamația la fața locului, acesta își pierde dreptul de a solicita orice fel de daune, interese sau despăgubiri ulterioare.

VII. INFORMATII UTILE

DOCUMENTE DE CĂLĂTORIE – Participarea la programul turistic se face în baza unui act de identitate valabil (carte de identitate sau pasaport unde se impune, valabile cel puțin 6 luni de la data plecării). În cazul pierderii documentelor de călătorie, turistul este obligat să obțină un document provizoriu, pe cheltuielile sale.

MIJLOACE DE TRANSPORT – AUTOCAR – Transportul turiștilor este asigurat cu autocare aparținând unor transportatori autorizați.

Autocarele sunt clasificate, fiind dotate cu instalație audio-video, aer condiționat și toaletă. În cazuri deosebite, poate fi necesară schimbarea autocarului prevăzut inițial pentru desfășurarea călătoriei. Autocarele se conformează normelor de transport A.E.T.R. și programul trebuie să respecte pauzele soferilor, precum și pauze de 24 ore pe traseu. Programul turistic prevede opriri suficiente, în parcuri dotate cu toaletă; în cazuri de urgență se vor efectua opriri în primul loc disponibil. Punctele de imbarcare și orele de plecare sunt prevăzute în programul excursiei. Locurile în autocar se ocupă în ordinea înscrierii și sunt specificate la înscriere.

TRANSPORT AERIAN – Programele turistice cu transport aerian pot fi organizate cu curse regulate sau curse charter. Serviciile din avion pot diferi în funcție de tipul zborului și de compania aeriană. Companiile aeriene își rezervă dreptul de a schimba orarul de zbor. **Agentia GRAFOS** nu își asumă răspunderea pentru aceste schimbări sau întâzieri, acestea se vor rezolva în conformitate cu regulile companiei aeriene. Dacă turistul pierde avionul din vina lui, nu are dreptul la despăgubire. În cazul în care se pierde bagajul în timpul călătoriei, turistul va face o plângere la reprezentanța companiei de zbor. Dacă comparați numai transportul cu avionul, înainte de întoarcere vă rugăm să vă interesați la reprezentantul local al companiei în legătură cu ora de plecare. Repartizarea locurilor se face la imbarcare în avion (check in).

CAZARE – Clasificarea hotelurilor este în conformitate cu standardele de clasificare existente în fiecare țară și poate să nu coincidă cu normele de clasificare din România. Repartizarea camerelor se face de către recepția fiecărui hotel. Cerințele speciale de tipul: camere fumatori/nefumatori, etaje inferioare/superioare, repartizarea pe același etaj împreună cu alți pasageri, camere alăturate, etc. se rezolvă la fața locului cu recepția hotelului și cu asistentul însoțitorului de grup în măsura posibilităților existente. Camerele cu 3 paturi (triple) se asigură pentru doi adulți și un copil sau pentru un adult și doi copii și sunt, sau pentru trei adulți: a) cu 3 paturi de același fel sau b) cu 2 paturi de același fel și unul pliant sau c) cu un pat matrimonial și unul normal sau pliant, în funcție de disponibilitatea hotelului. Structura camerelor triple se știe numai la fața locului. În cazul când, la unele hoteluri, nu se poate asigura camera cu 3 paturi, cea de-a treia persoană va fi cazată în o camera cu un pat fără a plăti vreo diferență de preț. Pozele camerelor existente pe paginile de web ale hotelurilor, nu sunt întotdeauna cele Standard și sunt cu titlul de prezentare. Hotelierii solicită plăți suplimentare pentru utilizarea facilităților din camera și hotel (ex: minibar/frigider,

seif, prosop la piscina etc). In momentul sosirii la hotel, turistul trebuie sa solicite receptionerului informatii asupra serviciilor suplimentare. Cazarea in camere se face de obicei la ora 14.00 in ziua sosirii, iar eliberarea camerelor intre orele 10.00 – 12.00 in ziua plecarii.

CALATORIA COPIILOR MINORI – Pentru minorii care calatoresc insotiti de un singur parinte, este necesar acordul celui alt parinte cu privire la efectuarea calatoriei, exprimat printr-o declaratie autentificata la notariat. Daca celalalt parinte a decedat, este necesara o copie dupa actul doveditor al decesului. Pentru minorii care calatoresc insotiti de un singur parinte si acesta este singurul parinte declarat in certificatul de nastere, este necesara o copie si originalul acestui certificat pentru a fi prezentata politiei de frontiera de pe aeroport. Pentru minorii care calatoresc insotiti de un singur parinte si acesta este divortat, este necesara **hotararea judecatoreasca definitiva** prin care i-a(u) fost incredintat(tii) minorul(ii) si copie dupa actul de divort. Daca hotararea judecatoreasca nu este definitiva, este necesar acordul celui alt parinte cu privire la efectuarea calatoriei exprimat printr-o declaratie autentificata la notariat. Pentru minorii care calatoresc fara parinti si au fost incredintati unei terte persoane, este necesar acordul ambilor parinti cu privire la efectuarea calatoriei exprimat printr-o declaratie autentificata la notariat precum si cazier juridic in original pentru persoana care ii insoteste. Daca copiii nu se incadreaza in niciuna dintre prevederile de mai sus, se poate consulta site-ul politiei de frontiera: www.politiadefrontiera.ro sau se poate apela politia de frontiera la nr. **021.9590**.

VIII. ASIGURARI

Turistul este asigurat pentru rambursarea cheltuielilor de repatriere si/sau a sumelor achitate de el in cazul insolventitatii sau falimentului Agentiei la Societatea de Asigurare S.C.GERMAN ROMANIAN ASSURANCE S.A., cu sediul in localitatea Bucuresti, str.Emil Garleanu nr.11, bl. A8, sector 3, telefon: 021.321.74.28, fax: 021.320.20.16. Facultativ, turistul are posibilitatea incheierii unui contract de asigurare, care sa acopere taxele de transfer, sau a unui contract de asistentă care sa acopere taxele de repatriere in caz de accidente, de boala sau deces. Turistul poate opta pentru incheierea unei asigurari „STORNO” pentru situatiile in care nu mai poate efectua calatoria din cauza imbolnavirilor, accidentelor, furtul sau distrugerea pasaportului, etc. Astfel, turistul isi poate recupera costul excursiei de la societatile de asigurari.

IX. 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, în cazul acțiunilor turistice.

X. 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,

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

Ștampila si semnatura

Turist / Reprezentant turist

Numele

Prenumele

Semnatura