

**CONTRACT – CADRU de comercializare a pachetelor de servicii turistice
Nr. Contract /comanda din**

Societatea Comerciala ALL DAY TRAVEL SRL cu sediul in BUCURESTI, Calea 13 Septembrie, nr 168 - 184 , sector 5, cod postal 050731, tel: 021-311.29.95; 0720.662.769; 0744.653.087 fax: 021-311.29.95; email: office@alldaytravel.ro, Cod de Inregistrare Fiscala RO26494994, inregistrata la Registrul Comertului sub numarul J40/1291/2010, titulara a Licenta de turism nr. 5566 pentru Agentia de Turism ALL DAY TRAVEL cu sediul in BUCURESTI, Calea 13 Septembrie , nr 168 - 184, reprezentata prin....., denumita in continuare **Agentia**

si

Turistul/ Reprezentantul persoanei juridice:

Nume.....Prenume.....Adresa completa.....
.....Telefon.....Email.....Data nasterii.....C.I.(serie/numar).....CNP.....
Denumirea persoanei juridice, cu sediul in, adresa completa, inregistrata la ORC sub nr J...../...../....., CUI, telefon.....

I.Obiectul contractului îl constituie vanzarea de către Agenție a pachetului de servicii turistice înscris în voucherul anexat contractului si eliberarea documentelor de plată .

II. Servicii contractate / numar de persoane.....

Statusul rezervarii / comenzii in momentul incheierii contractului (confirmata, neconfirmata - in curs de confirmare)

In cazul neconfirmarii serviciilor (cazare, transport, etc), agentia va oferi turistului o varianta alternativa, sau va returna integral avansul.

III. Prețul total al contractului este.....și cuprinde costul serviciilor turistice efective, comisionul Agenției și T.V.A-ul.

Daca factura emisa de Agentie este exprimata in valuta (eur, usd), aceasta se va achita in aceeași moneda. In cazul in care, la cererea turistului, factura emisa de catre Agentie va fi exprimata in lei, aceasta se va intocmi la cursul BNR din ziua emiterii facturii, la care se adauga un comision de risc valutar de 3 %.

Avansul este deiar plata finală se va face până la data de.....

Depasirea termenului de plata determina aplicarea unei penalitati de 0,3% pentru fiecare zi de intarziere, procent aplicat la suma neachitata.

IV. Drepturile și obligațiile Agenției .

1. In cazul în care Agenția este nevoită să modifice una din prevederile esențiale ale contractului, are obligația să informeze turistul cu cel puțin 15 zile calendaristice inaintea plecării. Apariția cu mai puțin de 15 zile înainte de plecare a unor situații neprevăzute de Agentie și nedeterminate de aceasta, cum ar fi: schimbarea hotelului fara a avea însă o categorie inferioară, schimbarea companiei aeriene sau a orarului de zbor, determina obligatia Agentiei de a informa turistul imediat ce ia la cunostinta de modificarea intervenita. Astfel de situatii nu sunt considerate a modifica prevederile esentiale ale contractului nefiind de natura a afecta excursia (circuitul, sejurul).

2. Agenția poate să modifice prețul contractului, in functie de variatia costurilor de transport, redevențelor, taxelor de aeroport si catering, taxelor de turist, cursurilor de schimb valutar aferente pachetului de servicii turistice contractat.

In situatia de suprarezervare (overbooking) a unui hotel, determinata de activitatea hotelierilor, inainte sau dupa inceperea calatoriei, Agentia este obligata sa ofere o alta varianta de hotel in aceeași zona sau într-o zona cat mai apropiata, la aceeași categorie sau de o categorie superioara fara sa modifice pretul; in cazul in care situatia de supra rezervare (overbooking) este anuntata turistului, sau reprezentantului acestuia, cu minim 3 zile inainte de data plecării, clientul poate accepta varianta propusa sau poate anula calatoria fara penalizari, fara însă a avea dreptul de a solicita despagubiri suplimentare.

3. In 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 prețului, 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;

4. Agenția este răspunzătoare pentru buna executare a obligațiilor asumate prin contract, cu excepția următoarelor cazuri:

- a) cand neîndeplinirea sau îndeplinirea defectuoasă a obligațiilor se datorează turistului;
- b) cand 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 de itinerar întârzieri în traficul mijloacelor de transport,etc). Astfel, in cadrul organizarii curselor Charter, Agentia nu este raspunzatoare pentru prejudiciile cauzate turistului ca urmare a intarzierilor curselor, a pierderilor de bagaje, precum si a altor imprejurari asupra carora transportatorul aerian poarta singura raspundere.

5. Agenția informează in scris turistul, in „Programul turistic” care face parte integranta din prezentul contract, asupra tuturor obligatiilor acesteia.

V. Drepturile și obligațiile turistului

1. In 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 7 zile înaintea datei de plecare. În acest caz Agenția reziliază contractul cu turistul care cesionează contractul și încheie un alt contract cu noul turist. Turistul care cedează pachetul său de servicii, precum și cesionarul sunt responsabili în mod solidar la plata prețului călătoriei și a costurilor suplimentare apărute cu ocazia acestei cedări.

2. In cazul sejururilor de odihnă și / sau de tratament, turistul are obligația să respecte programul de acordare a serviciilor în România, respectiv: cazarea începe la ora 18:00, eliberarea camerelor la ora 12:00.

2.1. Cu excepția cazului în care se contractează pachete turistice care includ transportul (când transferul se va efectua de la aeroport la hotel și retur), transferul se va efectua la cerere de la/ la aeroport sau gara centrală, dacă sistemul de rezervări permite. În această situație, orice anulare va atrage condițiile aplicabile ale furnizorului (IATA, DerTour, Amadeus, Hotelcon, TravelCube etc).

3. In cazul în care prețurile stabilite în contract sunt majorate cu peste 10%, turistul poate rezilia contractul, având dreptul la rambursarea de către Agenție a sumelor plătite.

4. Turistul este obligat să comunice Agenției, în termen de 5 zile calendaristice de la primirea înștiințării prevăzute la cap. IV pct. I, hotărârea sa de a opta pentru:

- a) rezilierea contractului fără plata penalităților, sau
- b) acceptarea noilor condiții ale contractului.

4.1 In cazul în care turistul reziliază contractul sau Agenția anulează călătoria turistică 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 propus de Agenție, cu rambursarea diferenței de preț;
- c) să i se ramburseze toate sumele achitate în virtutea contractului, în cazul în care nu există penalități.

4.2. In toate cazurile menționate turistul poate să solicite Agenției și o despăgubire pentru neîndeplinirea prevederilor contractului inițial, cu excepția cazurilor în care:

- a) anularea s-a făcut din cauza nerealizării numărului minim de persoane menționat în contract, iar Agenția a informat turistul cu cel puțin 15 zile calendaristice premergătoare datei plecării.
- b) anularea s-a dispus ca urmare a 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),
- c) anularea s-a făcut din vina turistului.

5. 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, inclusiv în cazul apariției situațiilor de imbolnavire a turistului, evenimentele familiale ale acestuia sau alte astfel de situații care nu sunt asimilate forței majore. 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.

6. 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.

7. 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. Clasificarea unităților de cazare și a mijloacelor de transport sunt cele oficiale pentru fiecare țară în parte, turistul ia act și este de acord cu aceasta.

8. Dacă pentru efectuarea călătoriei este necesară îndeplinirea de către turist a unor formalități suplimentare (de ex. călătoria împreună cu minori, situația în care numele turistului este schimbat ca urmare a căsătoriei/desfacerii ei etc), acesta va îndeplini toate cerințele legale. Pentru o informare optimă, agenția recomandă și consultarea site-ului www.politiadefrontiera.ro.

9. In 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.

VI. Renunțări, penalizări, despăgubiri

1. In cazul în care turistul, fără culpa din partea Agenției, renunță la pachetul de servicii turistice care face obiectul prezentului contract, el datorează Agenției penalizări după cum urmează:

- b) 30% din prețul pachetului de servicii, dacă renunțarea se face sub 30 zile calendaristice înainte de data plecării;
- c) 70% din prețul pachetului de servicii, dacă renunțarea se face în intervalul 29 - 15 zile înainte de data plecării;
- d) 100% din prețul pachetului de servicii, dacă renunțarea se face într-un interval mai mic sau egal cu 14 zile înainte de plecare sau pentru neprezentarea la program.

Aceste penalizări se aplică în toate cazurile, cu excepția celor în care programul valorificat / confirmat are propriile reguli de achitare, anulare, penalizare.

În acest caz se aplică regulile speciale ale fiecărui program în parte, astfel :

- pentru cursele charter - condiții speciale fiecărei destinații, specificate în Programul Turistic și broșura (dacă este cazul)
- pentru excursii - condiții speciale fiecărui program în parte, specificate în Programul Turistic;
- pentru rezervările de turism individual, condițiile speciale ale fiecărui sistem de rezervări on - line (ex.: Dertour , Amadeus - condițiile IATA , Schmetterling, Hotelcon, TravelCube etc).
- pentru acțiuni speciale (campionate sportive, evenimente culturale etc), condițiile specifice menționate în programul Turistic furnizat și broșura (dacă este cazul).

2. In 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 comisionul agenției.

3. In 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, exonerand agentia.
4. 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 personale în regulă sau dacă nu i se permite iesirea din țara de către poliția de frontieră.
5. Pentru a fi considerată valabilă, cererea de renunțare la pachetul de servicii turistice trebuie formulată în scris și depusă având număr de înregistrare la Agenția la care s-au achitat serviciile.
6. Agenția va acorda despăgubiri în funcție de gradul dovedit de nerespectare a obligațiilor din contract .

VII. Reclamații

1. In cazul în care turistul este nemulțumit de serviciile turistice prestate de Agentie, acesta va comunica de îndată prestatorului de servicii turistice de la fața locului toate deficiențele constatate, solicitând remedierea acestora. In cazul în care acestea nu sunt remediate, turistul 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. In cazul în care sesizarea nu este soluționată sau este soluționată parțial, turistul va depune la sediul Agenției o reclamație în scris, înregistrată, în termen de maximum 05 zile calendaristice de la încheierea călătoriei. Agenția urmează ca, în termen de 30 zile calendaristice, să comunice turistului, în scris, răspunsul.

VIII. Asigurări – 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 ASTRA ASIGURARI membra UNIQA GROUP AUSTRIA. Adresa asiguratorului: Bucuresti, str. Nerva Traian, nr 3, sector 3 telefon 021.318.80.80, fax 021.318.80.74.**

Agentia recomanda incheierea unei asigurari storno de 2% din valoarea totala a pachetului de servicii turistice pentru a acoperi eventualele penalitati de anulare in conformitate cu datele mentionate in polita de asigurare storno. Asigurarea se va incheia o data cu contractul si plata avansului pachetului turistic si este valabila de la data incheierii si pana in ziua plecarii.

IX. Documentele ce constituie anexă la contract sunt următoarele:

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

X. 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 republicată 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. 12 alin. (2) din Ordonanța Guvernului nr. 107 /1999, aprobată cu modificări și completări prin Legea nr. 631/2001.
4. "Conform dispozițiilor Legii nr. 677/2001 pentru protecția persoanelor cu privire la prelucrarea datelor cu caracter personal și libera circulație a acestor date, SC ALL DAY TRAVEL SRL prelucrează datele cu caracter personal furnizate de dvs. prin acest document, având ca scop colectarea datelor pentru emiterea biletelor de avion , furnizarea de servicii turistice și a serviciilor de cazare. Prin furnizarea datelor dumneavoastră personale, înțelegeți și sunteți de acord cu transferarea acestora către companiile afiliate sau colaboratoare, partenerii noștri contractuali din țara și/sau străinătate. Administrăm datele dumneavoastră personale pe durata necesară pentru furnizarea serviciilor de mai sus sau pentru o durată de 5 ani de la data încheierii contractului. Dacă, pe viitor, compania va fi achiziționată de o terță parte, este posibil ca datele să fie transmise pentru continuarea fără probleme a activității de afaceri. Furnizăm datele dumneavoastră autorităților competente și forurilor de judecată la cerere și în cazul în care acest lucru este solicitat de legislația relevantă."

Agenția All Day Travel,

Turist,

Reprezentant agentie

Numele/Prenumele

.....

Semnatura / Stampila