

CONTRACT – CADRU de comercializare a pachetelor de servicii turistice

Nr. Contract

0 / 0

CORA TOURS AGENCY SRL cu sediul in Deva, str. Maresal Averescu, bl. 20, sc. E, ap. 54, cod postal 330011, tel: +40 722606060; email: coratoursagency@gmail.com, Cod de Inregistrare Fiscala 31177038, inregistrata la Registrul Comertului sub numarul J20/132/2013, titulara a Licentei de turism nr. 6822/2013 pentru Agentia de Turism **CORA Tours** cu sediul in Deva, str. Maresal Averescu, bl. 33, parter, reprezentata prin Radu Muntean in calitate de Director Agentie, denumita in continuare Agentia

si

Turistul/ Reprezentantul persoanei juridice:

Nume si prenume

0

, Adresa

, CNP

serie si numar CI

, data nasterii

, email

, telefon contact

I. Obiectul contractului îl constituie vanzarea de către Agentie a pachetului de servicii turistice, înscris în documentele de plată anexate contractului:

0

II. Servicii contractate / numar de persoane: 0 persoane.

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

0

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 de 0 0 și cuprinde costul serviciilor turistice efective, comisionul Agentiei 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 2%.

Avansul este de

0 0

iar plata finală se va face până la data de

0

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 Agentiei.

1. In cazul în care Agentia este nevoită să modifice una din prevederile esențiale ale contractului, are obligația să informeze turistul cu cel puțin 15 zile calendaristice inaintea plecării. Aparitia 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 in sa o categorie inferioara, schimbarea companiei aeriene sau a orarului de zbor, neindeplinirea grupului minim in cazul grupurilor, neobținerea vizelor pentru toți participanții la excursie, modificarea taxelor de aeroport, aparitia unor situatii de forta majora, 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 si nu constituie motiv de retragere.

2. Agentia poate modifica prețul contractului, functie de variatia costurilor de transport, redevențelor, taxelor de aeroport, taxelor de turist, cursurilor de schimb valutar aferente pachetului de servicii turistice contractat.

3. In situatia de suparezervare (overbooking) a unui hotel, determinata de activitatea hotelierilor, înainte sau dupa inceperea calatoriei, Agentia va oferi varianta de hotel in aceeași zona sau într-o zona apropiata, la aceeași categorie sau de o categorie superioara fara sa modifice pretul; in cazul in care situatia de suparezervare (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 in sa a avea dreptul de a solicita despagubiri suplimentare.

4. In cazul în care, după începerea călătoriei turistice, o parte importantă din serviciile turistice prevăzute în contract nu este realizată sau Agentia constată că nu le va putea realiza, aceasta este obligată:

- sa ofere turistului alternative corespunzatoare in vederea continuarii calatoriei turistice, respectiv serviciile oferite sa 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 (cu excepția excursiilor optionale care nu sunt cumparate de la Agentie ci de la agentii locale).

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

- cand neindeplinirea sau indeplinirea defectuoasă a obligațiilor se datorează turistului;
- cand neindeplinirea obligațiilor se datorează unor cauze de forță majoră sau unor împrejurări pe care nici Agentia, nici prestatorii de servicii nu le puteau prevedea sau evita (modificări de orar sau de itinerar, întârzieri în traficul mijloacelor de transport, cauze naturale care impiedica desfasurarea transportului și/sau a cazarii, greve, demonstratii etc). Agentia nu este raspunzatoare pentru prejudiciile cauzate turistului, urmare a intarzierii curselor (inclusiv charter), pierderilor de bagaje, si a altor imprejurari asupra carora transportatorul aerian poarta singura raspundere, si nu este obligata sa ramburseze c/valoarea serviciilor achizitionate.

6. Agentia informeaza in scris turistul, in „Programul turistic” care face parte integranta din prezentul contract, asupra tuturor obligatiilor acestuia.

7. Excursiile optionale se efectueaza la fata locului cu agentii locale, care poarta intreaga responsabilitate pentru organizarea si desfasurarea acestor excursii.

Preturile la excursiile optionale pot fi mai mari decat cele cumparate de la receptia hotelurilor aceasta datorandu-se faptului ca persoanele participante vor avea la dispozitie un mijloc de transport care ii va duce si ii va aduce la hotelul respectiv, ghidul excursiei si dupa caz ghid local.

Pretul excursiilor este calculat pentru un grup minim de

0 persoane. La un numar mai mic de turisti, pretul se recalculeaza.

V. Drepturile și obligațiile turistului

1. In cazul în care turistul nu poate să participe la călătoria turistică, acesta poate să cesioneze contractual (daca este posibil), unei terțe persoane care îndeplinește toate condițiile aplicabile pachetului de servicii turistice contractat cu obligația de a anunța în scris Agentia cu cel puțin 5 zile înaintea datei de plecare. In acest caz Agentia reziliază contractul cu turistul care cesionează 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 posibile (taxa viza, bilet avion, etc) apărute cu ocazia acestei cedări.

2. In cazul sejururilor de odihnă și/ sau de tratament, turistul are obligatia să respecte programul de acordare a serviciilor (de ex in Romania check-in-ul se face la ora 18:00 iar check-out-ul la ora 12:00). In functie de destinatie check-in-ul si check-out-ul se pot modifica.

2.1. Cu exceptia cazului in care se contracteaza pachete turistice care includ transportul (cand transferul se va efectua de la aeroport la hotel si retur), transferul se va efectua la cerere de la/ la aeroport sau gara centrala, daca sistemul de rezervari permite. In acesta situatie, orice anulare va atrage conditiile aplicabile ale furnizorului (IATA, DerTour, Amadeus, Schmetterling, alte sisteme, Costa Crociere, Royal Caribbean 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 Agentie a sumelor plătite.

4. Turistul este obligat să comunice Agentiei, în termen de 5 zile calendaristice de la primirea înștiințării prevăzute la cap. IV pct. 2, hotărârea sa de a opta pentru:

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

4.1 In cazul în care turistul reziliază contractul la termen, fara penalizari sau Agentia anulează călătoria turistică înaintea datei de plecare, turistul are dreptul:

- să accepte la același preț un alt pachet de servicii turistice de calitate echivalentă sau superioară;
- să accepte un pachet de servicii turistice de calitate inferioară propus de Agentie, cu rambursarea diferenței de preț;
- să i se ramburseze toate sumele achitate în virtutea contractului, in cazul in care nu exista penalitati (cu exceptia situatiilor de forta majora, in care Agentia este exonerata de raspundere si nu are obligatia rambursarii c/valorii excursiilor).

4.2. In toate cazurile menționate turistul poate să solicite Agentiei și o despăgubire pentru neindeplinirea 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, definită legal de Camera de Comerț din România (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 suprazervările),

c) anularea s-a făcut din vina turistului.

4.3 În cazul în care turistul alege sa se mute la un alt hotel decat cel pentru care a facut rezervarea si plata serviciilor, responsabilitatea financiara a renuntarii ii apartine. Agentia va rezolva cerintele turistului in limita posibilitatilor, turistul urmand a suporta eventualele diferente de pret, dupa caz.

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 îmbolnăvire a turistului, evenimente familiale ale acestuia sau alte astfel de situații care nu sunt asimilate forței majore. Dacă turistul solicită schimbarea hotelului, structurii camerelor sau a oricăror servicii acesteia 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 în cazul în care aceste taxe nu sunt incluse în pachetul de servicii achiziționat (sunt taxe locale).

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. Responsabilitatea clasificărilor aparține în exclusivitate autorităților de resort ale țărilor respective.

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. În 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. În 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:

a) 20% din prețul pachetului de servicii, dacă renunțarea se face în intervalul de 25-45 zile calendaristice înainte de data plecării;

b) 50% din prețul pachetului de servicii, dacă renunțarea se face în intervalul de 16-25 zile calendaristice înainte de data plecării;

c) 80% din prețul pachetului de servicii, dacă renunțarea se face în intervalul 8-15 zile înainte de data plecării;

d) 100% din prețul pachetului de servicii, dacă renunțarea se face într-un interval mai mic sau egal cu 7 zile înainte de plecare sau pentru neprezentarea la program. Aceste penalizări se aplică în toate în acest caz se aplică regulile speciale ale fiecărui program în parte, astfel:

e) pentru cursele charter - condiții speciale fiecărei destinații, specificate în Programul Turistic și broșura (dacă este cazul)

f) pentru excursii - condiții speciale fiecărui program în parte, specificate în Programul Turistic;

g) pentru rezervările de turism individual și croaziere, condițiile speciale ale fiecărui sistem de rezervări on - line (ex.: Dertour, Amadeus - condițiile IATA, Schmetterling etc).

h) pentru acțiuni speciale (campionate sportive, evenimente culturale etc), condițiile specifice menționate în programul Turistic furnizat și broșura (dacă este cazul).

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 comisionul agenției.

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 toate aceste cheltuieli, exonerând agenția.

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 ieșirea din țara de către poliția de frontieră.

5. Pentru a renunța la pachetul de servicii turistice trebuie formulată în scris o cerere 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. În cazul în care turistul este nemulțumit de serviciile turistice prestate de Agenție, acesta va comunica de îndată prestatorului de servicii turistice de la fața locului toate deficiențele constatate, solicitând remedierea acestora. În 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. În 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 5 zile calendaristice de la încheierea călătoriei. Agenția urmează ca, în termen de 30 zile calendaristice, să comunice turistului, în scris, răspunsul.

VIII. 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.

IX. 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, Cora Tours Agency SRL este operator de date cu caracter personal și 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 țară 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.

Agentia de turism CORA Tours, Cora Tours Agency SRL detine:

Poliță asigurare în cazul insolvenței sau falimentului agenției seria BN, nr. 000001174, emisă de City Insurance S.A., valabilă până la 21.01.2020.

Agentia,
CORA Tours

Turist,
0