

**CONTRACT-CADRU
de comercializare a pachetelor de servicii turistice**

Nr din data de/..../....

Părțile contractante:

S.C. Hotel Deals Consulting S.R.L., persoana juridica romana cu sediul social In Slatina, Bd. A.I.Cuza, bl.S6, parter, telefon: 0736.009.112, fax: 021.227.38.32, email: office@hoteldeals.ro, website: **www.hoteldeals.ro**, avand C.U.I.: 28328831, nr. de ordine in registrul comertului: J28/236/2011, capital social: 200 RON si contul RO52BTRL02901202964692XX, legal reprezentata de administrator Ivascu Mihai, denumita in continuare „**Agentia**”

și turistul/reprezentantul persoanei juridice,

Dna/ Dnl domiciliat(a) în CNP au convenit la încheierea prezentului contract:

I. OBIECTUL CONTRACTULUI

Obiectul contractului îl constituie vânzarea de către Agenție a pachetului de servicii turistice înscris în voucher, bilet de odihnă tratament, bilet de excursie, anexat la prezentul contract, și eliberarea documentelor de plată.

II. PRETUL SI MODALITATILE DE PLATA

1. **Prețul contractului este EUR** și cuprinde costul serviciilor turistice efective, comisionul Agenției și T.V.A.
2. La semnarea prezentului contract s-a incasat suma totala de EURO.
3. Daca pretul contractului este in devize acesta se poate achita si in lei la cursul BNR plus + 2 % din ziua platii.

III. DREPTURILE SI OBLIGATIILE AGENTIEI

1. In cazul in care Agentia este nevoita sa modifice una dintre prevederile esențiale ale contractului, are obligatia sa informeze turistul cu cel puțin 15 zile inainte de data plecării.
2. Agentia poate sa modifice pretul contractului, în sensul majorării sau micșorării, după caz, numai daca modificarea are loc ca urmare a variațiilor costurilor de transport, ale redeventelor si ale taxelor aferente serviciilor de aterizare, debarcare / imbarcare

in porturi si aeroporturi si ale taxelor de turist ori ale cursurilor de schimb valutar aferente pachetului de servicii turistice contractat.

3. In cazul in care, după inceperea calatoriei turistice, o parte importanta din serviciile turistice prevazute in contract nu este realizata sau Agentia constata că nu le va putea realiza, aceasta este obligată :
 - a) sa ofere turistului alternative corespunzatoare in vederea continuării calatoriei turistice fara majorarea pretului, respectiv serviciile turistice oferite sa fie de aceeasi calitate si cantitate;
 - b) sa restituie turistului sumele ce reprezintă diferenta dintre serviciile turistice achitate și cele efectiv prestate în timpul calatoriei turistice;
 - c) in cazul în care nu pot fi oferite turistului alternative corespunzatoare sau acesta nu le accepta din motive intemeiate, sa asigure fara costuri suplimentare transportul retur al turistului la locul de plecare ori in alt loc agreat de acesta si, după caz, despagubirea pentru serviciile neprestate.
4. In cazul in care furnizorul nu poate onora serviciile turistice, sau din cauza unor probleme tehnice, turistul trebuie sa fie cazat in alt hotel, ne obligam sa gasim o varianta similara sau superioara cu cel solicitat.
5. Agentia este raspunzatoare pentru buna executare a obligatiilor asumate prin contract, cu exceptia urmatoarelor cazuri : :
 - a) cand neindeplinirea sau indeplinirea defectuoasa a obligatiilor asumate prin contract se datoreaza turistului;
 - b) cand neindeplinirea obligatiilor se datoreaza unor cauze de forta majora sau unor imprejurări pe care nici Agentia, nici prestatorii de servicii nu le puteau prevedea sau evita (modificari de orar sau de itinerariu, intarzieri în traficul mijloacelor de transport etc.).
6. In situatia de suprazervare (overbooking) a unui hotel, determinata de activitatea hotelierilor, inainte sau dupa inceperea calatoriei, Agentia este obligata sa ofere o alta varianta de hotel in aceeasi zona sau intr-o zona cat mai apropiata, la aceeasi categorie sau de o categorie superioara fara sa modifice pretul; in cazul in care situatia de suprazervare (overbooking) este anuntata turistului, sau reprezentantului acestuia, turistul are dreptul sa accepte varianta propusa sau poate anula cazarea fara penalizari, fara insa a avea dreptul de a solicita despagubiri suplimentare. Prevederile clauzei, mentionate la art.III, alin 5 nu se aplica biletelor de transport aerian/rutier.

7. Agentia are obligatia sa furnizeze in scris turistului, în termen de 2 zile înainte de data plecării, următoarele informatii : :
 - a) orarele, locurile escalelor si legaturile, precum si, după caz, locul ce urmeaza sa fie ocupat de turist in fiecare dintre mijloacele de transport incluse în contract; Modificarea orarului de zbor nu poate reprezenta motiv de anulare unilaterala a contractului cu turistul. Agentia nu se face raspunzatoare pentru aceasta, orarul de zbor nefacand parte din contract.
Turistul are obligatia de a suna cu 24 de ore inainte de plecare pentru reconfirmarea orelor de zbor. In caz contrar firma, agentul nu sunt raspunzatori pentru eventualele modificari ale orelor de zbor.
 - b) denumirea, sediul / adresa, numerele de telefon si de fax ale reprezentantei locale a organizatorului si / sau a detailistului ori, in lipsa acesteia, un numar de apel de urgenta care sa ii permita contractarea organizatorului si / sau a detailistului;
 - c) pentru calatoriile minorilor neinsotiti de parinți, informatii care să permita parintilor stabilirea unui contact direct cu copilul sau cu responsabilul de la locul cazării copilului.Clasificarea pe stele sau categorii este responsabilitatea exclusiva a autoritatilor din tara respectiva de calatorie. In cazul neconstituirii grupului minim specificat in fiecare program turistic, acesta se reprogrameaza, se recalculeaza pretul de vanzare care va fi comunicat turistilor, pretul nou urmand a fi achitat integral de catre acestia si se anuleaza, dupa caz.

IV. DREPTURILE SI OBLIGATIILE TURISTULUI

1. Turistul este raspunzator personal pentru respectarea prevederilor serviciilor pasapoarte, serviciilor vamale, sanitare, etc. ale tarii in care se afla si in care calatoreste.
2. În cazul sejururilor de odihnă și/sau de tratament, turistul are obligația să respecte programul de acordare a serviciilor în România, respectiv: în stațiunile de pe litoral, cazarea se face la ora 18:00 a zilei de intrare și se termină la ora 12:00 a zilei înscrise pe voucher ori pe biletul de odihnă și/sau de tratament; în stațiunile din țară, altele decât cele de pe litoral, cazarea se face începând cu ora 12:00 a zilei de intrare și se termină cel târziu la ora 12:00 a zilei următoare celei înscrise pe bilet.
3. În 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.
- 4.1. 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.

4.2. În cazul în care turistul reziliază contractul sau Agenția anulează călătoria turistică înainte de data de plecare, turistul are dreptul:

a) să accepte la același preț 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 imediată a diferenței de preț;

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

4.3. 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 în scris turistul cu cel puțin 15 zile calendaristice premergătoare datei plecării;

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.

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, cu excepția cazurilor de forță majoră definite conform legii.

Dacă turistul solicită schimbarea hotelului, structurii camerelor sau a oricărorora 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.

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:

- conform bon de comanda, parte integrantă a acestui 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 toate aceste cheltuieli.
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 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. DESPAGUBIRI

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 30 zile calendaristice, să comunice turistului despăgubirile care i se cuvin.
3. Agenția nu răspunde de: repartizarea pe camere a turistilor, aceasta facându-se exclusiv la receptia unitatilor de cazare. Orice nemulțumire cu privire la amplasament, vedere, curatenie, etc. a camerelor se va soluționa de către turist, direct la receptia unitatii de cazare. Clasificarea unitatilor de cazare, transport, restaurante este efectuată de către autoritatea competentă a fiecărei țări.

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 la

societatea de asigurare reasigurare **SC OMNIASIG VIG SA din strada Crisan nr 2A, loc Slatina, jud OLT din 1/10/2015 pana la 30/09/2016, polita seria I nr 45986.**

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.

Mi s-a adus la cunostinta posibilitatea incheierii unei asigurari storno.

VIII. 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.

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.

Semnarea acestui document confirma corectitudinea celor inscrise mai sus si acordul
TURISTULUI.

Agentia Hotel Deals Consulting

Reprezentant:

Semnatura si stampila:

Turist,

.....

Semnatura