

Contractul cu turistul nr. /

S.C. EXPRO-TURISM CONSTRUCTII SRL, cu sediul în Gura Humorului, str. Obor nr.6, cod unic de înregistrare RO5526210, J33/589/1994, titulară a Licenței de turism nr. 3505/10.06.2009, pentru Agenția de Turism RAMONA TOURISM & TRAVEL, cu sediul în Piata Republicii, nr.14A, reprezentată prin d-na. Tatarau-Bolat Ramona în calitate de Director Agentie, denumită în continuare Agenția,

și turistul/reprezentantul turistului,
domnul/doamna, domiciliat/domiciliată în, telefon fix.....
.....mobil....., posesor/posesoare al/a buletinului/cărții de identitate seria nr., eliberat/eliberată de

la data de, CNP.....au convenit la încheierea prezentului contract.
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.

Numele si prenumele turistilor insotitori

TIPUL SERVICIILOR CONTRACTATE :

Program :..... Destinație Transport ; Cazare : Tip camera ; masa
Perioada; Nr. nopti.....; Nr. turisti :..... Adulti:..... Copii:

Prețul

Prețul contractului este și cuprinde costul serviciilor turistice efective, comisionul Agenției și T.V.A. Avansul este de.....lei, iar plata finală se va face până la data de

DREPTURILE SI OBLIGATIILE AGENTIEI

AGENTIA se obliga sa depuna eforturi pentru asigurarea serviciilor contractate in conditii normale si la timp. AGENTIA se obliga sa informeze turistul corect si complet, in scris sau verbal cu privire la pretul serviciilor oferite, destinatie, ruta, mijloacele de transport utilizate, tipul unitatilor de cazare, serviciile de masa si specificul acestor servicii. AGENTIA nu se obliga sa informeze turistul cu privire la regimul pasapoartelor si al vizelor si formalitatile de sanatate necesare pentru calatorie si sedere.

AGENTIA se obliga sa ofere asigurare facultativa sau de asistenta care sa acopere taxele de repatriere in caz de accident sau boala. 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 OMNIASIG din localitatea Bucuresti, str. Grigore Mora, nr. 23, telefon 0214057420, fax 021-3114490, POLITA NR 26908/27.05.2013.

AGENTIA isi rezerva dreptul sa modifice sau sa anuleze programul turistic in anumite cazuri: calamitati naturale, miscari sociale, greve, razboaie, schimbări politice, intarzieri, anulari sau inchideri temporare ale traficului rutier, feroviar, aerian sau naval, fara a notifica turistii daca acestea intervin intr-un interval de timp prea scurt pentru a anunta toti participantii. Aceleasi situatii pot determina schimbarea tipului sau categoriei mijloacelor de transport ori a unitatilor de cazare. In astfel de cazuri nu se pot pretinde daune sau penalizari si nici rambursarea pretului, in care programul turistic a fost realizat. In cazul in care la unitatea de cazare confirmata este suprarezervare - "overbooking" agentia de turism este obligata sa asigure cazarea la aceeasi categorie de cazare cu cea confirmata ; in cazul in care varianta de cazare oferita ca alternativa este clasificata inferior , agentia de turism este obligata sa returneze diferenta de tarif dintre diferentele de confort.

AGENTIA nu raspunde pentru amanarile sau intarzierile de orice fel determinate de indeplinirea formalitatilor solicitate de reprezentantele tarilor de destinatie sau tranzitate, cum ar fi eliberarea vizelor cu intarziere si nu datoreaza daune pentru eventualele prejudicii produse turistului de aceste intarzieri.

AGENTIA nu raspunde pentru intarzierile inregistrate in timpul derularii programului turistic din motive ce nu-i sunt imputabile, cum ar fi intarzierea curselor aeriene, conditii meteorologice nefavorabile, formalitati vamale etc. In astfel de cazuri AGENTIA nu raspunde pentru eventualele daune rezultate ca urmare a pierderii legaturilor, intalnirilor comerciale etc. In cazul intarzierilor turistul nu poate renunta la obligatiile asumate prin contract.

AGENTIA se obliga sa anunte turistul cu privire la eventualele modificari privind elementele esentiale ale contractului, inclusiv cu privire la anulara programului turistic, cu cel puțin 5 zile calendaristice inainte, daca acestea se produc din motive imputabile AGENTIEI.

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 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 suprarezervare (overbooking) este anuntata turistului, sau reprezentantului acestuia, turistul are dreptul sa accepte varianta propusa sau poate anula calatoria fara penalizari, fara inasa a avea dreptul de a solicita despagubiri suplimentare."

DREPTURILE SI OBLIGATIILE TURISTULUI

TURISTUL are dreptul la o informare corecta si completa cu privire la pachetul de servicii oferit, inclusiv cu privire la pretul acestuia, astfel incat sa nu fie posibile interpretari echivoce. Agentia nu raspunde pentru prestarea defectuoasa a serviciilor specificate in sectiunea : "PRETUL NU INCLUDE", acestea fiind optionale si prestate de catre partenerii locali.

TURISTUL are dreptul sa poata incheia asigurari facultative pentru asistenta in caz de boala, accident, etc.
In cazul in care continutul bonului de comanda difera de continutul confirmarii calatoriei turistice sau daca aceasta confirmare nu s-a facut in termenul de 60 de zile calendaristice de la data semnarii bonului de comanda, TURISTUL poate considera ca voiajul nu a fost rezervat si are dreptul la rambursarea sumelor deja platite.

TURISTUL are dreptul sa faca cunoscut agentiei vanzatoare solicitarile sale speciale, in momentul efectuării comenzii care pot fi incluse in contract, cu titlu informativ, daca sunt acceptate de cele doua parti. In cazul in care TURISTUL nu poate sa participe la calatoria turistica, acesta poate sa transfere contractul unei terte persoane care indeplineste toate conditiile prevazute in pachetul de servicii turistice contractat, cu obligatia de a anunța în scris Agenția cu cel puțin 5 zile înaintea datei de plecare. Atat TURISTUL cat si cel care preia contractul sunt responsabili, in mod solidar, de plata pretului calatoriei si a eventualelor costuri suplimentare aparute cu ocazia acestor cedari.

TURISTUL poate, in orice moment, sa rezilieze partial sau integral contractul incheiat cu agentia, cu conditia notificarii in scris a rezilierii; daca motivul rezilierii nu este imputabil agentiei de turism, TURISTUL va despagubi AGENTIA pentru prejudiciul creat ca urmare a rezilierii. Pe parcursul desfasurarii programului, TURISTUL poate renunta total sau partial la serviciile oferite; in acest caz TURISTUL nu are dreptul la despagubiri

TURISTUL poarta intreaga raspundere pentru respectarea prevederilor legale privind regimul vizelor, al documentelor de calatorie, regimul vamal, sanitar etc. ale tarilor de destinatie sau tranzitate. Penalizările echivalente cu prețul contractului se aplică și în cazul în care turistul nu poate pleca în călătorie pentru că nu are actele în regulă (PASAPORT SAU CARTE DE IDENTITATE VALABILE) sau dacă este întors de la graniță de către poliția de frontieră.

TURISTUL are obligatia sa verifice documentele de calatorie (bilete, asigurari etc.) precum si alte documente eliberate de AGENTIE si sa retina toate informatiile furnizate de reprezentantii agentiei vanzatoare, indiferent de forma prezentarii (scris sau verbal). TURISTUL are obligatia sa sesizeze toate erorile si neconcordanțele fata de serviciile comandate, imediat ce ele sunt constatate sau in termen de 5 zile de la sfarsitul sejurului; sesizarea se face in forma scrisa si numai in nume propriu, la fel ca si confirmarea primirii acestora de catre AGENTIE. Reclamatii ulterioare sau cele formulate altfel decat in scris sau fara confirmarea primirii, nu vor fi luate in considerare. AGENTIA se obliga sa inainteze turistului un raspuns scris la sesizarile depuse la sediul sau, in termen de maxim 30 zile calendaristice

TURISTUL are obligatia sa respecte locul, data si ora plecarii atat la dus cat si la intors, precum si locurile, datele si orele stabilite pe parcursul programului turistic contractat. Toate cheltuielile si daunele produse ca urmare a nerespectării de catre TURIST a prevederilor privind locurile de intalnire si orele, vor fi suportate de catre acesta.

Daca TURISTUL nu beneficiaza total sau partial de serviciile comandate din motive neimputabile agentiei, TURISTUL nu poate pretinde acesteia restituierea contravalorii lor.

TARIFE, PRETURI, CONDITII SI TERMENE DE PLATA

Preturile si tarifele pachetelor de servicii sunt stabilite prin contract. Orice modificare (referit oare la schimbarea unitatii de cazare, data de plecare, nume sau schimbarea persoanelor titulare de contract sau orice element principal ce face obiectul contractului) la cererea titularului din contract se taxeaza cu 25 euro de persoana; schimbarea se va face numai daca exista aceasta posibilitate si daca nu intra in contradictoriu cu penalizarile de anulare a pachetului.

Preturile si tarifele cuprind atat contravaloarea serviciilor de baza cat si contravaloarea serviciilor suplimentare solicitate de TURIST precum si a eventualelor taxe obligatorii.

Preturile si tarifele pot fi modificate unilateral de AGENTIE ca urmare a variatiilor costurilor de transport, inclusiv costul carburantului, redeventelor si taxelor aferente serviciilor rutiere, feroviare, aeriene sau navale, a taxelor de turist sau a cursurilor de schimb valutar aferente pachetului de servicii turistice contractat.

In cazul in care pretul stabilit prin contract este majorat cu peste 10%, TURISTUL poate rezilia contractul, cu dreptul de recuperare a sumelor achitate, notificand agentiei intentia de reziliere, in scris, in termen de 3 zile de la data comunicarii preturilor majorate.

TURISTUL are obligatia sa achite 30% din pretul serviciilor solicitate in momentul efectuării comenzii sau al semnării contractului daca nu a fost facuta comanda iar restul sumei trebuie achitata pana cel tarziu cu 21 de zile inainte de inceperea programului. Daca comanda intervine in intervalul celor 21 de zile, serviciile vor fi achitate integral la data semnării comenzii. Nerespectarea de catre TURIST a termenelor de plata da dreptul agentiei sa rezilieze contractul si sa solicite despagubiri pentru daunele suferite.

MODIFICARI, RETRAGERI, ANULARI

In cazul in care AGENTIA este nevoita sa modifice una din prevederile esentiale ale contractului, aceasta va informa TURISTUL cu cel putin 15 zile inainte de data plecării, iar acesta urmand sa comunice agentiei in termen de 5 zile de la primirea instiintării hotararea sa de a opta fie pentru rezilierea contractului fara plata de penalitati, fie acceptarea noilor conditii ale contractului. TURISTUL nu poate modifica unilateral nici una din prevederile contractului.

In cazul in care TURISTUL reziliaza contractul ca urmare a modificarilor impuse de AGENTIE, anuleaza calatoria turistica inaintea datei de plecare, TURISTUL poate opta fie pentru acceptarea la acelasi pret a unui alt pachet de servicii turistice de calitate echivalenta sau superioara, fie pentru acceptarea unui pachet de servicii de calitate inferioara, cu rambursarea diferentei de pret, ori pentru rambursarea integrala a sumelor achitate.

In cazul in care TURISTUL solicita efectuarea unor modificari in contract, cum ar fi modificarea datei de plecare, a numelui, a localitatii sau a hotelului, AGENTIA poate solicita plata unor taxe de modificare stabilite pentru fiecare program turistic.

In cazul in care TURISTUL reziliaza contractul pentru un motiv care ii este imputabil, acesta va despagubi AGENTIA pentru prejudiciul creat ca urmare a rezilierii. Despagubirea se poate ridica la maxim pretul serviciilor turistice care fac obiectul contractului in functie de momentul in care intervine cererea de reziliere, astfel:

- 1). 25 % din costul excursiei in cazul anularii/modificarii/decomandarii facute cu 40 de zile sau mai mult inainte de plecare/intrare.
- 2). 50% din costul excursiei/sejurului in cazul anularii/modificarii/decomandarii facute in intervalul 39-22 zile inainte de plecare/intrare.
- 3). 100% din costul excursiei/sejurului in cazul anularii/modificarii/decomandarii facute in intervalul 21 - 0 zile inainte de plecare/intrare sau in cazul OFERTELOR SPECIALE EARLY BOOKING.(sau conform anexa contract).

In cazul nerespectării termenelor de decomandare/anulare prevazute responsabilitatea revine clientului, respectiv agentiei. TURISTUL nu poate solicita despagubiri agentiei in cazul in care anularea s-a facut ca urmare a nerealizării numarului minim de persoane mentionat in programul anexa, a unui caz de forta majora , si in cazul in care turistul a fost informat in termen de 10 zile calendaristice asupra acestor modificari.

In cazul in care TURISTUL, decomanda pachet de servicii din motive medicale, rambursarea c/val pachetului de servicii turistice se va face de catre compania de asigurare, si numai pe baza unei asigurari storno, incheiata la contractarea pachetului.

RECLAMATII SI LITIGII, RASPUNDEREA CONTRACTUALA

Deficiente constatate de catre TURIST la fata locului, cu privire la realizarea pachetului de servicii turistice contractat, vor fi sesizate prompt, in scris, atat hotelului cat si agentiei, in termen de maxim 5 zile de la intoarcerea din sejur. TURISTUL nu va fi despagubit daca reclamatia survine dupa termenul de 5 zile de la intoarcerea din excursie si nu are la baza confirmarea reprezentantului local. Reclamatia se poate depune la sediul agentiei in termen de 5 zile de la intoarcerea din excursie.

Vor fi luate in considerare numai reclamatii facute in nume personal. Nu vor fi acceptate reclamatii facute in numele mai multor persoane la finalul programului, despre care agentia nu a fost informata in scris la data producerii evenimentului. Litigiile care nu pot fi solutionate pe cale amiabila vor fi solutionate pe cale judecatoreasca, instanta competenta fiind de la sediul agentiei.

Agentia este raspunzatoare pentru buna executare a obligatiilor asumate prin contract, cu exceptia cazurilor in care neindeplinirea sau indeplinirea defectuasa se datoreaza TURISTULUI, cand neindeplinirea obligatiilor este atribuita unui tert care nu este parte la contract, iar cauzele nu puteau fi prevazute sau evitate sau cand neindeplinirea obligatiilor se datoreaza unor cauze de forta majora sau unor imprejurari pe care nici AGENTIA, nici prestatorii de servicii nu le puteau prevedea sau evita.

Pentru daunele materiale cauzate de nerespectarea de catre AGENTIE a serviciilor cuprinse in contract, responsabilitatea acesteia privind despagubirea TURISTULUI nu poate depasi pretul pachetului de servicii turistice in scris in contract, respectiv contravaloarea serviciilor care nu au fost prestate.

Turistul: Declar pe proprie raspundere ca am luat la cunostinta toate clauzele prevazute in Anexa la Contract (Programul excursiei) si sunt de acord cu ele.

TURIST,

AGENTIA RAMONA TOURISM,