
CONTRACT
de comercializare a pachetelor de servicii turistice
Nr..... 2018

Părțile contractante:

Societatea Comercială S.c Murat Turism SRL, cu sediul în Bucuresti, str. Aviator. Gheorghe Negel, nr. 31, cod unic de înregistrare 17063950, titulară a Licenței de turism nr. 4337, reprezentata prin managerul Goktepe Antoanela, și turistul/reprezentantul turistului,

Domnul/doamna----- domiciliat/domiciliată în Bucuresti, _____, sector -, CI seria -, nr -, CNP _____ au convenit la încheierea prezentului contract.

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

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

Modalitatea de plata si termenele :

Plata se va face dupa cum urmeaza :

.....%din suma totala la data confirmarii serviciilor cand se semneaza prezentul contract de comercializare a pachetului de servicii

.....% cu 45 de zile inainte de plecare

.....%cu 30 zile inainte de plecare

Avansul este de min. 30 % din prēt sau cel prevazut in bonul de comanda pentru serviciile externe,

Serviciile comandate cu 30 zile inainte de data prevazuta pt. Plecare se achita integral la data confirmarii comenzii.

Rezervarea devine ferma odata cu plata integrala a tarifului, adica a pretului total al pachetului de servicii turistice. Turistul va efectua platile in lei, contravaloarea platii la cursul de schimb RON- EURO din ziua platii, al BNR, plus un comision de risc de 2 % sau conform cu precizarile din factura pachetelor de servicii turistice acolo unde exista. In cazul in care turistul nu respecta conditiile si termenele de plata mentionate in prezentul contract, agentia este indreptatita sa sisteze asigurarea serviciilor contractuale si sa perceapa penalizari.

III. Drepturile și obligațiile Agenției

A. Agenția are obligația să furnizeze în scris turistului, în termen de 10 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 acesteia, un număr de apel de urgență care să îi permită contractarea organizatorului și/sau a detailistului;

c) poate sa modifice pretul contractului in sensul majorarii sau micșorarii, dupa caz, numai daca modificarea are loc ca urmare a variatiilor costurilor de transport, a redeventelor si a taxelor aferente serviciilor de aterizare, debarcare/imbarcare in porturi si aeroporturi si ale taxelor de turist ori a cursurilor de schimb valutar aferente pachetului de servicii turistice contractat;

d) 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.

Altfel spus, Agentia este obligata sa informeze turistul cu privire la :

Destinatia calatoriei turistice

data de plecare

data de intoarcere

mijlocul de transport

cazare

servicii de masa

nr de persoane

ruta calatoriei pana la destinatia de sejur -

alte servicii din contract -

informatii suplimentare -

Agentia,
MURAT TURISM

Turist,
Numele
Prenumele



OBSERVATII:

1. Pentru serviciile de cazare achizitionate, agentia nu este raspunzatoare de amplasarea camerelor in hotel, cu exceptia cazurilor cand acest lucru este specificat clar in rezervare si exista tariff special pentru anumite tipuri de camere. In rest, hotelul isi pastreaza dreptul de a distribui turistii in camere, la check-in.
2. pentru excursiile optionale la care turistii se inscriu la fata locului sinu prin intermediul agentie Murat Turism, orice nelamuriri / reclamatii trebuie adresate direct catre biroul la care s-a efectuar inscrierea.
3. Agentia NU este raspunzatoare de eventuale probleme cu privire la documentele de calatorie ale turistilor (pasapoarte, vize etc)
4. In ceea ce priveste tarifele pentru transport aerian, taxele de aeroport se pot modifica de catre compania aeriana chiar si dupa efectuarea rezervarii, aceste eventuale modificari fiind suportate de catre client.

Nota ** Va mentionam ca toate hotelurile din ofertele agentiei sunt categorisite in conformitate cu cerintele Ministerului de Turism din tara respectiva. Agentia nu isi asuma responsabilitatea daca stelele cu care sunt clasificate hotelurile in strainatate nu corespund cu cele din Romania.

B. În cazul în care Agenția este nevoită să modifice una dintre înainte prevederile esențiale ale contractului, are obligația să informeze turistul cu cel puțin 15 zile înainte de data plecării.

C. Agenția poate să modifice pretul 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.

D. 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 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;
- 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.

E. 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 de itinerar, întârzieri în traficul mijloacelor de transport etc.).

IV. Drepturile și obligațiile 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 înainte 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 prețului călătoriei și a eventualelor costuri suplimentare apărute cu ocazia acestei cedări.

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. A, 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 înaintea datei 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:

Agenția,
MURAT TURISM

Turist,
Numele
Prenumele



a) anulara 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) anulara 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) anulara 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 oricăror 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-și pregătească documentele necesare călătoriei și 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. Organizatorul nu își asuma nici o răspundere morală sau materială pentru ratarea excursiei având drept cauză inexactitatea datelor din documentele personale.

8. Turistul are obligația să respecte datele din contract cu privire la transport și cerințele impuse de greutatea maximă admisă pt. bagaje, orele de plecare, să-și eticheteze bagajele și să urmărească preluarea bagajelor și a altor obiecte personale. Organizatorul nu se va face responsabil de nici un incident cu privire la aceste aspecte

9. Să-și achite obligațiile financiare făcute pentru serviciile consumate și care nu sunt cuprinse în pachetul de servicii contractat (excursii optionale, vizite la obiective turistice, etc.) și orice alte costuri despre care organizatorul nu a fost informat la semnarea contractului (costuri pt. întoarcerea în țară în situația în care tarile de tranzit sau de sejur refuză intrarea din motive care nu intra în competența organizatorului). În cazul în care turistul ratează nopți de cazare, mese, excursii organizate și plătite, acesta nu are dreptul la nici o despăgubire din partea agenției, consecințele fiind suportate de turist.

10. Să nu întreprindă în timpul călătoriei acțiuni de natură să aducă prejudicii materiale și/sau morale organizatorului, partenerilor acestuia și prestatorilor de servicii, să respecte liniștea și ordinea, să respecte normele legale din tarile de călătorie.

V. Renunțări, 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:

a) **100% din prețul pachetului dacă retragerea are loc cu mai puțin de 30 zile înainte de plecare sau pentru neprezentarea la program (fie din cauza neajungerii la timp la autocar sau la aeroport, dacă nu poate pleca datorită neregulilor din acte personale sau dacă e întors de la granița de poliție de frontieră). În acest sens, recomandăm încheierea asigurării Storno, prin care firma de asigurări despăgubește turistul în situațiile prevăzute de polița de asigurare (inbolnaviri, decese, accidente, etc).**

b) pentru renunțarea la efectuarea excursiei care include pachetul de servicii cu bilete de avion pe curse low cost (Blue Air, Ryan Air, Wizz Air etc.) se va reține în plus față de penalizările mai sus menționate, contravaloarea integrală a biletului de avion (inclusiv taxele de aeroport).

c) pentru renunțarea la biletele de avion pe cursele regulate ale companiilor aviatice, penalizările vor fi cele stabilite de companiile aviatice ce efectuează zborul (pot ajunge până la 100%).

2. Pentru biletele de odihnă și/sau de tratament cumpărate prin organizații sindicale, Agenția va face restituiri numai în baza cererilor de renunțare contrasemnate și ștampilate de reprezentantul organizației sindicale.

3. 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.

4. 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.

5. 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 granița de către poliția de frontieră.

6. 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.

7. Agenția va acorda despăgubiri în funcție de gradul de nerespectare a obligațiilor din contract.

8. Avansul este reținut de agenție cu titlu de penalitate în situația în care turistul renunță la contract din vina sa.

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, cât și prestatorului de servicii turistice (conducerei hotelului, restaurantului).

Agentia,

MURAT TURISM



Numele

Turist,

Prenumele

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 5 zile calendaristice, să comunice turistului despăgubirile care i se cuvin, dacă acesta are dreptate.

Agenția (tour Operatorul) își rezervă dreptul de a modifica suma aferentă taxelor de aeroport în situația în care acestea sunt impuse de terți (compania aeriană, autoritățile din țările implicate, etc.). Conform reglementărilor în vigoare, minorii trebuie să îndeplinească următoarele condiții pentru a fi lasați să iasă din țară: 1. să calătorească cu cel puțin un adult însoțitor; 2. să aibă asupra lor acordul ambilor părinți (sau al părintelui care nu-i însoțește) legalizat la notariat; 3. adultul care-i însoțește, în cazul în care acesta nu este unul dintre părinți, trebuie să aibă cazier judiciar pe care să-l prezinte la frontieră. Pentru anumite facilități din hotel sau din camera, hotelierul poate solicita taxe suplimentare (minibar/frigider, seif, etc.); în momentul sosirii la hotel solicitați receptionerului să vă informeze cu exactitate asupra lor.

VII. 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 Asiban din localitatea București, str Mihai Eminescu nr. 45 telefon 021. 2101287, fax 021.2102159.

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.

Agenția nu este răspunzătoare pentru modificarea orelor de operare pentru pachetele turistice care conțin și transport cu avionul/ autocar - cursa charter sau cursa de linie.

VIII. Forta majora :

Partile semnatare au convenit exonerarea de răspundere dacă neexecutarea obligațiilor contractuale sau executarea cu abateri se datorează unor cazuri de forta majora sau situații fortuite.

Partea care invocă un caz de forta majora sau o situație fortuită trebuie să anunțe cealaltă parte în cel mult 2 zile de la ivirea cazului, prezentând și documente doveditoare. Agenția nu poate fi trasă la răspundere pt. nemulțumiri produse turistului de situații de forta majora sau fortuite.

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. 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 privind activitatea de comercializare a pachetelor de servicii turistice, aprobată cu modificări și completări prin Legea nr. 631/2001, cu modificările ulterioare.
4. 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.

Transmiterea Documentelor de Calatorie:

Expedierea documentelor de calatorie ale turistilor (voucher, bilete de avion, autocar, asigurări, contractul cu turistul, bonul de comandă, confirmarea, factura) se va efectua prin Curier Rapid Cargus, Fan Curier etc. cu plata la destinație (pentru turiști din provincie), fie se vor înmâna direct turistilor de către reprezentantul agenției Murat Turism la o dată și o oră stabilite de comun acord.

Documentele vor fi expediate sau înmânate turistului numai dacă se face dovada plății, copie a documentului purtând stampila bancii, pe fax la nr. de telefon 021.316.55.20. Pentru plățile efectuate Agenția va elibera documente fiscale.

Toate comisioanele bancare vor fi suportate de către partea care efectuează transferul bancar, respectiv de turist.

Agenția nu poate fi răspunzătoare în cazul producerii evenimentelor acoperite de polița de asigurare medicală de calatorie, care va fi încheiată la încheierea contractului.

Agenția nu își asumă obligația cu privire la obținerea vizelor turistice, pentru a beneficia de pachetul de servicii turistice. De asemenea, Agenția nu are obligația de a informa turistul și/sau pe clienții acesteia cu privire la regimul vizelor sau condițiilor speciale de intrare/sedere aplicabile statelor pe al căror teritoriu se execută serviciile turistice achiziționate de la Tour Operator /Agenție în parte sau în totalitate.

Agencia,
MURAT TURISM

Turist,
Numele
Prenumele

