

CONTRACT-CADRU
de comercializare a pachetelor de servicii Turistice
Nr. CC din

Părțile contractante:

PROMPT SERVICE TRAVEL COMPANY S.R.L. (cu nume de brand Cocktail Holidays), cu sediul în Bucuresti Sector 1, str. Piata Amzei, nr. 7-9, CUI RO5865038, titulara Licentei de turism categ. A 437, cu sediul în Bucuresti, str. Piata Amzei nr. 7-9, Sector 1, reprezentată prin D-na **ADRIANA GOICEA**, în calitate de **Director General**, denumită în continuare **Agentia**, și Domnul/Doamna, domiciliat/domiciliată în, telefon, posesor/posesoare al/a buletinului/cărtii de identitate seria nr., în calitate de **Turist/reprezentant al Turistului** au convenit la încheierea prezentului contract:

I. Obiectul contractului îl constituie vânzarea de către Agenție a unuia din următoarele servicii -pachet de servicii **Turistice** înscris în voucher, produse proprii cu numele de marcă "Cocktail Holidays" sau ale altor touroperatori, bilet de odihnă tratament, bilet de excursie, anexat la prezentul contract și eliberarea documentelor de plată:.....

II. Prețul

Prețul total al contractului este și cuprinde costul serviciilor **Turistice** efective, comisionul Agenției și T.V.A. Avansul este deEUR/RON, iar plata finală se va face până la data de Pentru platile în Lei acestea se vor calcula din valoarea în Euro înmulțind cu cursul valutar de schimb al bancii comerciale a **Agentiei**, precizat pe factura emisa către **Turist**.

III. Drepturile și obligațiile Agenției

- În cazul în care **Agentia** este nevoită să modifice una dintre prevederile esențiale ale contractului, are obligația să informeze **Turistul** cu cel puțin 15 zile înainte de data plecării.
- Agentia** poate să modifice prețul 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.
- În 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:
 - să ofere **Turistului** alternative corespunzătoare în vederea continuării călătoriei **Turistice** fără majorarea prețului, respectiv serviciile **Turistice** oferite să 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**;
 - 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.

Partile convin ca sensul expresiei „o parte importanta din serviciile **Turistice**” este acela potrivit caruia servicii cu o valoare mai mare decat jumătate din valoarea prezentului contract nu poate fi prestata, din cauze obiective.

- Agentia** este răspunzătoare pentru buna executare a obligațiilor asumate prin contract, cu excepția următoarelor cazuri:
 - când neîndeplinirea sau îndeplinirea defectuoasă a obligațiilor asumate prin contract se datorează **Turistului**;
 - când neîndeplinirea 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 etc.).
- Agentia** are obligația să furnizeze în scris **Turistului**, cu minim 2 zile înainte de data plecării, următoarele informații:
 - orele, 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. In cazul zborurilor charter, de regula, compania aeriana utilizata este una dintre Tarom, Romavia, Aegean Airlines sau Sky Airlines, la alegerea Agentiei, dar in functie de gradul de incarcare realizat, aceasta poate fi schimbata cu o alta companie de zbor (cu orarul de zbor aferent), ce opereaza in Romania cu alti touroperatori (de ex: Carpatair, Air Bucharest sau altele), tot la alegerea Agentiei.
 - 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;
 - 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.

6. Conform Legii nr. 677/2001, actualizata, S.C. Prompt Service Travel Company S.R.L., este inregistrata la "Autoritatea Nationala de Supraveghere a Prelucrării Datelor cu Caracter Personal", in registrul de evidenta a prelucrării datelor cu caracter personal sub nr. 7749. Pentru a putea oferi servicii **Turistice (transport, servicii de cazare si masa, asigurari medicale)**, prelucrează datele cu caracter personal ale **Turistilor (respectiv nume, prenume, data nasterii, adresa, CNP, nr. de telefon)**, prin mijloace automatizate, destinate partenerilor contractuali. **Turistii** sunt obligati să furnizeze datele menționate anterior, acestea fiind necesare în vederea identificării acestora in vederea prestării serviciilor comandate. Informațiile înregistrate sunt destinate utilizării de către operator și sunt comunicate numai următorilor destinatari: parteneri externi, companii aeriene, companii de transport auto sau naval (tuturor celor care colaboreaza la asigurarea serviciilor comandate).

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 **Agentia** cu cel puțin 5 zile înainte de data de plecare. În acest caz, solutia adoptata de Agenție este aceea de a rezilia contractul cu **Turistul** care cesionează contractul și de a încheia un alt contract cu noul **Turist**, si nu solutia incheierii unui contract de cesiune intre **Turistul** cedent si cel cesionar. Pentru călătoriile individuale, în cazul în care mijlocul de transport este avionul, transferul contractului 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. Pentru cazări externe, cazarea se face de obicei începând cu ora 14,00 și se încheie la ora 12,00. Pot exista excepții de regulă în funcție de specificul fiecărui hotel. **Agentia** are obligația de a informa **Turistul** în legătura cu orele de check-in și check-out, înainte de începerea sejurului.

3. În 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.

4.1. **Turistul** este obligat să comunice **Agentiei**, 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 **Agentia** 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 **Agentie**;

b) să accepte un pachet de servicii **Turistice** de calitate inferioară, propus de **Agentie**, cu rambursarea imediată a diferenței de preț; c) să i se ramburseze imediat toate sumele achitate în baza prezentului contract.

4.3. În toate cazurile menționate la articolul 4.2. de mai sus, **Turistul** are dreptul să solicite **Agentiei** 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 **Agentia** 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 decizia de incetare îi este imputabilă, facându-se fara sa existe culpa **Agentiei** în indeplinirea obligatiilor contractuale, **Turistul** este obligat să despăgubească **Agentia** pentru prejudiciul creat acesteia, cu excepția cazurilor de forță majoră definite conform legii. Cuantumul despăgubirilor este agreeat de parti si este prevazut la Cap. V de mai jos.

Dacă **Turistul** solicită schimbarea hotelului, structurii camerelor (tipul de camera) sau a oricăroră dintre servicii, aceasta echivalează cu o denunțare unilaterală a contractului și va fi urmata de aplicarea penalităților legale la momentul respectiv, și de încheierea unui nou contract.

6. **Turistul** se obliga sa accepte oferta **Agentiei** asa cum a fost prezentata, aceasta urmand sa faca parte integranta din contract.

7. **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 **Agentie**.

8. **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**.

9. **Turistul** are dreptul sa solicite despagubiri de la **Agentia** de turism vaznatoare, in cazul nostru **Agentia**, ca urmare a neexecutarii obligatiilor contractuale a acesteia din urma din vina agentiei de turism organizatoare. In acest caz, **Agentia** poate chema in garantie **Agentia** de turism organizatoare, cu conditia ca, in contractul dintre **Agentia** de turism vanzatoare si **Agentia** de turism organizatoare sa fie prevazuta o clauza in acest sens.

10. Pentru daunele materiale cauzate de nerespectarea de către **Agentie** a serviciilor cuprinse în contract, responsabilitatea acesteia privind despăgubirea **Turistului** nu poate depăși de două ori prețul pachetului de servicii **Turistice** înscris în contract.

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

Agentiei penalizări după cum urmează:

- a. **20% din prețul pachetului de servicii/persoana, daca renuntarea se face incepand cu data confirmarii serviciilor, pana cel tarziu cu 30 zile inainte de data inceperii sejurului;**
- b. **50% din prețul pachetului de servicii/persoana, dacă renunțarea se face în intervalul 29 - 16 zile înainte de data plecării;**
- c. **80% din prețul pachetului de servicii/persoana, dacă renunțarea se face în intervalul 15 - 7 zile înainte de data plecării;**
- d. **100% din prețul pachetului de servicii/persoana, dacă renunțarea se face în intervalul de maxim 7 zile înainte de data plecării sau prin neprezentarea la program.**

In situatia in care anumite produse **Turistice** au alte conditii de renuntari/penalizari/despagubiri, decat cele din prezentul capitol si care sunt precizate in oferta acceptata de catre **Turist**, acestea vor fi definite printr-un act aditional la prezentul contract.

2. Pentru biletele de odihnă și/sau de tratament cumpărate prin organizații sindicale, **Agentia** 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 **Agentie** prestatorilor direcți, precum și cheltuielile de operare proprii acesteia. **Turistul** va fi informat, în prealabil, în legătura cu cuantumul acestor cheltuieli și cu posibilitatea refuzului vizei.

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, ratând în acest mod plecarea (nu orice intarziere atrage plata acestor penalitati) 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.

6. **Turistul** trebuie să depună în scris cererea de renunțare la pachetul de servicii **Turistice**, cu număr de înregistrare sau cu confirmare de primire la **Agentia** la care a achitat serviciile. În caz contrar, cererea de renunțare nu este luată în considerare.

7. **Agentia** va acorda **Turistului** despăgubiri în funcție de gradul de nerespectare a obligațiilor din contract, după o evaluare proprie.

VI. Clauze speciale:

- Prin achitarea facturii aferente serviciilor contractate prin prezentul contract, Turistul confirma ca a luat la cunostinta conditiile, drepturile si obligatiile din prezentul contract, cat si conditiile generale de calatorie afisate pe site-ul Ministerului Afacerilor Externe roman(MAE) la adresa <https://www.mae.ro/node/1533> si specifice fiecarei tari in parte la pagina web <https://www.mae.ro/travel-alerts>.
- Recomandam deasemenea instalarea aplicatiilor specifice dezvoltate de MAE pentru informarea la destinatie, cu care turistii pot vedea toate alertele de calatorie si oricare alta informatie necesara desfasurarii in siguranta a calatoriei si care se gasesc la https://www.mae.ro/app_cs.
-
-
-

VII. Reclamații

1. În cazul în care Turistul este nemulțumit de serviciile Turistice primite in baza prezentului contract, 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), cu confirmare de primire.

2. Atât Agentia, 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 2 zile calendaristice de la încheierea călătoriei, Agentia urmând ca, în termen de 5 zile calendaristice, să comunice Turistului despăgubirile care i se cuvin.

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 OMNIASIG Vienna Insurance Group, din localitatea Bucuresti, Cod Postal 011886, Str. Aleea Alexandru, nr. 51, Sector 1, telefon +(40)21.405.74.20, fax +(40)21.311.44.95, Polita Seria I Nr. 45424, valabila pana la 31.07.2017.

Facultativ, Turistul are posibilitatea încheierii unui contract de asigurare medicala si storno, care să acopere taxele de transfer sau a unui contract de asistenta care sa acopere taxele de repatriere în caz de accidente, de boală sau deces ori a unui contract de asigurare pentru bagaje.

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 sau oferta acceptata de catre Turist.

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.

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, precum și Ordinul nr. 1387/2015 pentru aprobarea contractului de comercializare a pachetelor de servicii turistice.

Agentia	Turist
Denumire PROMPT SERVICE TRAVEL COMPANY SRL	Nume.....
Reprezentant.....	Prenume.....
	Am primit si 1 exemplar al programului Turistic
Semnatura, Stampila	<input type="checkbox"/> Da / <input type="checkbox"/> NU Prin prezentul accept sa fiu inclus in baza de date a Agentiei si sa primesc oferte de turism.