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

Părţile contractante
Societatea Comercială SC FIX TOUR SRL cu sediul in SLOBOZIA, bd. COSMINULUI, bl BN5, et1, cam1 cod unic de înregistrare RO 24295413, titulară a Licenţei de turism nr. 139/16.11.2018, brevet de turism nr. 16010/2009, cu sediul în SLOBOZIA, bd COSMINULUI, bl BN5, et1, cam1 si cam 2 tel :0343.566.320, 0735.546.725, 0723.693.940 fax : 0343.566.320, e-mail : fix_tour@yahoo.com,webb adress;www.fixtour.ro reprezentată prin SPATARELU DESDEMONA CATALINA în calitate de Administrator, denumită în continuare Agenţia.

Turistul/Reprezentantul turistului
Domnul /Doamna……domiciliat ……. , telefon ……. au convenit la încheierea prezentului contract, în conformitate cu prevederile Ordonanţei Guvernului nr. 107/1999 privind activitatea de comercializare a pachetelor de servicii turistice, aprobată cu modificări şi completări prin Legea nr. 631/2001.

Dispoziţii generale:
Pachetul de servicii turistice care face obiectul prezentului contract a fost organizat de Societatea Comercială **……..,** care garantează buna executare a acestuia în baza contractului încheiat cu Agenţia **FIX TOUR SRL**

I. **Obiectul contractului** îl constituie vanzarea de către Agenţie a pachetului de servicii turistice înscris în voucher, anexat la prezentul contract şi eliberarea documentelor de plată.
II.
III. ***Servicii contractate*……**

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

In cazul neconfirmarii serviciilor (cazare, transport, etc), agentia va oferi turistului o varianta alternativa sau va returna integral avansul.
Preţul total al contractului este de **……** şi cuprinde costul serviciilor turistice efective, comisionul Agenţiei şi T.V.A.
La semnarea prezentului contract s-a achitat suma integrala/partiala, astfel ,
…….
In cazul in care turistul doreste sa achite in alta valuta decat cea in care este exprimat pretul pachetului de servicii, se percepe un comision de risc valutar de 2 % fata de cursul BNR din ziua in care se face incasarea.

III. Drepturile şi obligaţiile Agenţiei

1. În cazul în care Agenţia este nevoită să modifice una dintre prevederile esenţiale ale contractului, are obligaţia să informeze turistul cu cel puţin 15 zile înainte de data plecării.
2. Agenţia poate să modifice preţul contractului, în sensul majorării sau micşorării, după caz, numai dacă modificarea are loc ca urmare a variaţiilor costurilor de transport, ale redevenţelor şi ale taxelor aferente serviciilor de aterizare, debarcare/îmbarcare în porturi şi aeroporturi şi ale taxelor de turist ori ale cursurilor de schimb valutar aferente pachetului de servicii turistice contractat.
3. În cazul în care, după începerea călătoriei turistice, o parte importantă din serviciile turistice prevăzute în contract nu este realizată sau Agenţia constată că nu le va putea realiza, aceasta este

obligată:

a) să ofere turistului alternative corespunzătoare în vederea continuării călătoriei turistice fără majorarea preţului, respectiv serviciile turistice oferite să fie de aceeaşi calitate şi cantitate;

b) să restituie turistului sumele ce reprezintă diferenţa dintre serviciile turistice achitate şi 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 şi, după caz, despăgubirea pentru serviciile neprestate.

4. Agenţia este răspunzătoare pentru buna executare a obligaţiilor asumate prin contract, cu excepţia următoarelor cazuri:

a) când neîndeplinirea sau îndeplinirea defectuoasă a obligaţiilor asumate prin contract se datorează turistului;

b) când neîndeplinirea obligaţiilor se datorează unor cauze de forţă majoră sau unor împrejurări pe care nici Agenţia, nici prestatorii de servicii nu le puteau prevedea sau evita (modificări de orar sau de itinerar, întârzieri în traficul mijloacelor de transport etc.).

5. Agenţia are obligaţia să furnizeze în scris turistului, în termen de 1 zi înainte de data plecării, următoarele informaţii:

a) orarele, locurile escalelor şi legăturile, precum şi, 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 şi de fax ale reprezentanţei locale a organizatorului şi/sau a detailistului ori, în lipsa acesteia, un număr de apel de urgenţă care să îi permită contractarea organizatorului şi/sau a detailistului;

c) pentru călătoriile minorilor neînsoţiţi de părinţi, informaţii care să permită părinţilor stabilirea unui contact direct cu copilul sau cu responsabilul de la locul cazării copilului.

IV. Drepturile şi obligaţiile turistului

1. În cazul în care turistul nu poate să participe la călătoria turistică, acesta poate să cesioneze contractul unei terţe persoane care îndeplineşte toate condiţiile aplicabile pachetului de servicii turistice contractat, cu obligaţia de a anunţa în scris Agenţia cu cel puţin 5 zile înaintea datei de plecare. În acest caz Agenţia reziliază contractul cu turistul care cesionează contractul şi 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 şi cesionarul sunt responsabili în mod solidar la plata preţului călătoriei şi a eventualelor costuri suplimentare apărute cu ocazia acestei cedări.

2. În cazul sejururilor de odihnă şi/sau de tratament, turistul are obligaţia să respecte programul de acordare a serviciilor în România, respectiv: în staţiunile de pe litoral, cazarea se face la ora 18,00 a zilei de intrare şi se termină la ora 12,00 a zilei înscrise pe voucher ori pe biletul de odihnă şi/sau de tratament; în staţiunile din ţară, altele decât cele de pe litoral, cazarea se face începând cu ora 12,00 a zilei de intrare şi se termină cel târziu la ora 12,00 a zilei următoare celei înscrise pe bilet.

3. În cazul în care preţurile stabilite în contract sunt majorate cu peste 10%, turistul poate rezilia contractul, având dreptul la rambursarea de către Agenţie a sumelor plătite.

4.1. Turistul este obligat să comunice Agenţiei, în termen de 5 zile calendaristice de la primirea înştiinţării prevăzute la cap. III pct. 1, hotărârea sa de a opta pentru:

a) rezilierea contractului fără plata penalităţilor; sau

b) acceptarea noilor condiţii ale contractului.

4.2. În cazul în care turistul reziliază contractul sau Agenţia anulează călătoria turistică înaintea datei de plecare, turistul are dreptul:

a) să accepte la acelaşi preţ un alt pachet de servicii turistice de calitate echivalentă sau superioară, propus de Agenţie;

b) să accepte un pachet de servicii turistice de calitate inferioară, propus de Agenţie, cu rambursarea imediată a diferenţei de preţ;

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

4.3. În toate cazurile menţionate turistul are dreptul să solicite Agenţiei şi o despăgubire pentru neîndeplinirea prevederilor contractului iniţial, cu excepţia cazurilor în care:

a) anularea s-a făcut datorită nerealizării numărului minim de persoane menţionat în contract, iar Agenţia a informat în scris turistul cu cel puţin 15 zile calendaristice premergătoare datei plecării;

b) anularea s-a datorat unui caz de forţă majoră (circumstanţe imprevizibile, independente de voinţa celui care le invocă şi ale căror consecinţe 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 Agenţia pentru prejudiciul creat acesteia, cu excepţia cazurilor de forţă majoră definite conform legii.

Dacă turistul solicită schimbarea hotelului, structurii camerelor sau a oricărora dintre servicii, aceasta echivalează cu rezilierea contractului, cu aplicarea penalităţilor legale la momentul respectiv, şi încheierea unui nou contract.

6. Turistul este obligat să achite la recepţia unităţii hoteliere taxa de staţiune, taxa de salubrizare, precum şi alte taxe locale, fără a putea pretinde despăgubiri sau returnarea sumelor de la Agenţie.

7. Turistul este obligat să prezinte la recepţia unităţii hoteliere actele sale de identitate, precum şi documentul de călătorie eliberat (voucher, bilet de odihnă şi/sau de tratament), în vederea acordării serviciilor turistice.

V. Renunţări, penalizări, despăgubiri

1. În cazul în care turistul renunţă din vina sa la pachetul de servicii turistice care face obiectul prezentului contract, el datorează Agenţiei penalizări după cum urmează:

a) 50 % din preţul pachetului de servicii, dacă renunţarea se face cu mai mult de 30 de zile calendarisitce înainte de data plecării;
b) 80 % din preţul pachetului de servicii, dacă renunţarea se face intre 16 -30calendaristice de zile înainte de data plecării;
c)100 % din preţul pachetului de servicii, dacă renunţarea se face intr-un interval mai mic de 16 zile calendaristice înainte de plecare sau pentru neprezentarea la program ;
d)100% din preţul pachetului de servicii, in cazul in care turistul a achizitionat pachetul de servicii turistice din cadrul programului « Early Booking » sau « Inscrieri timpurii », indiferent la data la care turistul solicita renuntarea.

2. Pentru biletele de odihnă şi/sau de tratament cumpărate prin organizaţii sindicale, Agenţia va face restituiri numai în baza cererilor de renunţare contrasemnate şi ştampilate de reprezentantul organizaţiei sindicale.

3. În cazul în care o ambasadă refuză să acorde viza de intrare pentru efectuarea pachetului de servicii, turistului i se vor reţine toate taxele achitate de Agenţie prestatorilor direcţi, precum şi 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 şi autorităţile din ţara respectivă fac cheltuieli de orice natură cu acesta, turistul respectiv are obligaţia de a suporta toate aceste cheltuieli.

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

6. Penalizările echivalente cu preţul contractului se aplică şi 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 graniţă de către poliţia de frontieră.

7. Turistul trebuie să depună în scris cererea de renunţare la pachetul de servicii turistice, cu număr de înregistrare la Agenţia la care a achitat serviciile. În caz contrar, cererea de renunţare nu este luată în considerare.

8. Agenţia va acorda despăgubiri în funcţie de gradul de nerespectare a obligaţiilor din contract.

VI. Reclamaţii

1. În cazul în care turistul este nemulţumit de serviciile turistice primite, acesta are obligaţia de a întocmi o sesizare în scris, clar şi explicit, cu privire la deficienţele constatate la faţa locului, legate de realizarea pachetului de servicii turistice contractat, ce se va transmite prompt atât Agenţiei, cât şi prestatorului de servicii turistice (conducerii hotelului, restaurantului).

2. Atât Agenţia, cât şi prestatorul de servicii turistice vor acţiona imediat pentru soluţionarea sesizării. În cazul în care sesizarea nu este soluţionată sau este soluţionată parţial, turistul va depune la sediul Agenţiei o reclamaţie în scris, în termen de maximum 2 zile calendaristice de la încheierea călătoriei, Agenţia urmând ca, în termen de 14 zile calendaristice, să comunice turistului despăgubirile care i se cuvin.

.

VIII. Documentele contractului se constituie ca anexă la acesta şi sunt următoarele:

a) voucherul, biletul de transport, voucherul de transfer;

b) programul turistic, în cazul acţiunilor turistice.

c) factura

IX. Dispoziţii 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 şi cu respectarea prevederilor Ordonanţei Guvernului nr. 107/1999 privind activitatea de comercializare a pachetelor de servicii turistice, aprobată cu modificări şi completări prin Legea nr. 631/2001, cu modificările ulterioare.

3. Contractul poate fi prezentat şi sub forma unui catalog, pliant sau alt înscris, dacă turistul este informat despre aceasta şi dacă documentul conţine informaţiile prevăzute de art. 10 alin. (2) din Ordonanţa Guvernului nr. 107/1999, aprobată cu modificări şi completări prin Legea nr. 631/2001, cu modificările ulterioare.

Agenţia, Turist reprezentant:

Denumirea **FIX TOUR SRL**

Reprezentantul **.....** Ştampila .....