



**CONTRACT - CADRU de comercializare a pachetelor de servicii turistice** Nr. .... din .....

Părțile contractante

**Societatea Comercială Agenia de turism Vavis S.R.L., cu sediul în Bucuresti, Calea Floreasca nr. 91-97, sector 1, tel ; (4021) 318 2216, fax : (4021) 316 4739, email : tourism@vavis.ro, cod unic de înregistrare RO 7901218, titulară a Licenței de turism nr. 866/2005, reprezentată prin Doamna Mariana Becali, în calitate de Director General, denumită în continuare Agenția ;**

**și turistul/reprezentantul turistului, cu datele de identificare prezentate în bonul de comanda sau în voucher, bilet de odihna, bilet excursie ;**

Au convenit la încheierea prezentului contract.

**I. Obiectul contractului**

Il constituie vanzarea 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 calatorie.

Agentia este obligata sa furnizeze turistului un bon de comanda, in cazul solicitarii unor pachete de servicii turistice care nu fac parte din oferta proprie a agentiei de turism si care necesita confirmarea rezervarii din partea altor prestatori. Daca turistul nu primeste un bon de comanda se presupune ca serviciile solicitate sunt confirmate in momentul solicitarii.

Contractul ia nastere :

- a) in momentul semnarii lui de catre turist, in cazul serviciilor confirmate in momentul solicitarii (nu este necesar si nu se completeaza bonul de comanda);
- b) in momentul in care serviciile solicitate de catre client au fost confirmate de catre agentie, respectiv clientul ia la cunostinta despre serviciile care i-au fost confirmate si semneaza bonul de comanda la sectiunea "confirmare de servicii", in cel mult 60 de zile calendaristice de la data intocmirii bonului de comanda. 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 imediata a tuturor sumelor deja platite, fara a fi inasa in masura a solicita despagubiri. Este responsabilitatea turistului de a se informa prin orice mijloace (telefon, mail, personal la sediul agentiei) daca rezervarea pe care a solicitat-o s-a confirmat in termenul legal de 60 de zile si de a se prezenta la agentie pentru semnarea bonului de comanda. Pentru procesarea unei rezervari de servicii, agentia poate solicita un avans de pina la 100% din pretul pachetului.

**II. Pretul**

1. Prețul contractului este specificat în bonul de comanda și pe factura, în cazul serviciilor turistice externe și în cataloagele agentiei și respectiv pe biletul de odihnă, în cazul serviciilor turistice interne și cuprinde: costul serviciilor turistice efective, comisionul Agenției și TVA. Avansul este de minim 25% din pret sau cel prevazut in bonul de comanda.

2. Plata finala se va face astfel:

- a. pentru serviciile turistice care necesita confirmare din partea prestatorilor, conform bonului de comanda.
- b. pentru serviciile turistice interne, in maxim 2 rate, achitate la intervale egale pana cu cel tarziu 15 zile inainte de data inceperii sejurului.
3. Plata serviciilor externe aferente contractului se poate efectua într-o singura moneda, în valuta specificata în contract sau în Lei la cursul stabilit de Agenție din ziua efectuării plăților.

**III. Drepturile și obligațiile Agenției**

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

2. Agenția poate să modifice prețul contractului, în sensul majorării sau micșorării - după caz, numai dacă modificarea are loc ca urmare a variațiilor costurilor de transport, a redevențelor și a taxelor aferente serviciilor de aterizare, debarcare/îmbarcare în porturi și aeroporturi, a taxelor de turist, ori a 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 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.

4. 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.).

5. Agenția are obligația să furnizeze în scris turistului, în termen de 2 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 (mai puțin avion);
- 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 contactarea organizatorului și/sau a detailistului;
- c) 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.

#### **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 înaintea datei de plecare. În acest caz Agenția reziliaza contractul cu turistul care cesioneaza contractul si incheie un alt contract cu noul turist. Pentru calatoriile 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 cu locul de desfășurare în România, 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 următoare celei 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. Atentie!! În cazul în care nu există un supliment de plată pentru camera tip superior, etaj inferior- superior, vedere la mare sau piscină, camerele se vor distribui doar la recepția hotelului în măsura disponibilităților.

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 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 la pct.4.2 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;

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 oricăroră 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. În cazul în care turistul beneficiază de bilete de odihnă și tratament, este obligat să prezinte la recepția unității hoteliere bilet de trimitere de la medicul de familie și dovada plății contribuțiilor pentru asigurările sociale, la zi.

#### **V. Renunțări, penalizări, despăgubiri**

1.1 *In cazul serviciilor turistice externe penalizarile sînt de:*

\* până la 30 zile înainte de data începerii sejurului 20 % din valoarea totală a serviciilor

\* de la 30 zile - 13 zile înainte de data începerii sejurului 60 % din valoarea totală a serviciilor

\* de la 13 zile - 7 zile înainte de data începerii sejurului 90 % din valoarea totală a serviciilor

\* sub 7 zile față de data începerii sejurului 100 % din valoarea totală a serviciilor

\* no show 100 % din valoarea totală a serviciilor

1.2. *în cazul serviciilor turistice interne:*

a) comisionul agenției și TVA aferent dacă renunțarea se face cu mai mult de 20 zile calendaristice înainte de data începerii sejurului.

b) 100% din prețul pachetului de servicii, dacă renunțarea se face într-un interval mai mic de 19 zile calendaristice înainte de data începerii sejurului.

c) 100% din prețul pachetului de servicii turistice, în cazul în care turistul a achiziționat pachetul de servicii turistice din cadrul programului «Inscrieri timpurii» indiferent de data la care turistul solicită renunțarea.

2. În cazul în care turistul care a contractat un pachet servicii turistice cu agenția și a achitat un avans nu se prezintă în termenul specificat în bonul de comandă sau în termenul comunicat în scris pentru a achita ratele aferente sau restul de plată, contractul se consideră reziliat iar agenția are dreptul de a anula rezervările efectuate în beneficiul turistului, cu reținerea integrală a sumelor plătite de către turist până la acea dată.

3. 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.

4. 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.

5. 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.

6. Penalizările echivalente cu prețul contractului se aplică și în cazul în care turistul nu ajunge la timp la aeroport sau la locul de plecare/destinație, 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.

7. 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.

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

#### **VI. Reclamații**

1. În cazul în care turistul este nemulțumit de serviciile turistice primite, acesta are obligația de a întocmi o sesizare în scris la fata locului, clar și explicit, cu privire la deficiențele constatate, legate de realizarea pachetului de servicii turistice contractat, ce se va transmite prompt atât Agenției, cât și prestatorului de servicii (conducerii hotelului, restaurantului).

2. Atât Agenția, cât și prestatorul de servicii 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 5 zile calendaristice de la încheierea călătoriei, Agenția urmând ca în termen de 45 zile calendaristice, să comunice turistului despăgubirile care i se cuvin.

**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 Roumanie Assurance International din localitatea București, Str. Tepes Voda nr. 51, tel. 021-3228814, fax 021-3223111. Condițiile în care turistul va fi despăgubit de către societatea de asigurare sunt:

1. În cazul în care Agenția nu efectuează repatrierea turistului, acesta are obligația de a anunța imediat societatea de asigurare prin telefon, fax sau e-mail. În această situație societatea de asigurare nu are obligația de a achita imediat contravaloarea cheltuielilor de repatriere, ci de a o rambursa după întoarcerea turistului în România, în condițiile poliței de asigurare încheiate între Agenție și societatea de asigurare.

2. În cazul în care turistul solicită de la Agenție contravaloarea sumelor achitate și/sau a cheltuielilor de repatriere, acesta trebuie să trimită documentele justificative către Agenție prin scrisoare recomandată cu confirmare de primire. Turistul are obligația să păstreze fotocopiile de pe respectivele documente justificative. Turistul poate solicita Agenției rambursarea sumelor achitate și/sau a cheltuielilor de repatriere, în termen de 15 (cincisprezece) zile calendaristice de la data încheierii derulării pachetului de servicii turistice sau de la data repatrierii.

3. Turistul are obligația de a notifica societății de asigurare, prin scrisoare recomandată cu confirmare de primire, în legătură cu solicitarea adresată Agenției privind rambursarea sumelor achitate și/sau a cheltuielilor de repatriere, în termen de 5 (cinci) zile calendaristice de la data confirmării de primire prevăzute la cap. VII pct. 2.

4. În cazul în care, în termen de 15 (cincisprezece) zile calendaristice de la data confirmării de primire a documentelor justificative de către Agenție, turistul nu a primit sumele solicitate de la aceasta, are loc evenimentul asigurat.

5. În termen de 10 (zece) zile calendaristice de la data producerii evenimentului asigurat, turistul are obligația de a transmite societății de asigurare, prin scrisoare recomandată cu confirmare de primire, cererea de despăgubire însoțită de documentele justificative.

6. Documentele justificative constau în:

a) contractul de comercializare a pachetului de servicii turistice;

b) confirmările de primire precizate la pct. 2, 3 și 5 din prezentul capitol;

c) fotocopiile de pe documentele de plată a avansului (chitanțe, ordine de plată etc.), în cazul cererilor de rambursare a sumelor achitate de turist;

d) fotocopiile de pe documentele de transport și cazare, în cazul cererilor de rambursare a cheltuielilor de repatriere.

Societatea de asigurare are dreptul să solicite turistului și alte documente justificative.

7. Despăgubirea nu poate depăși suma achitată de turist în contractul de comercializare a pachetului de servicii turistice, precum și sumele necesare repatrierii acestuia, cu respectarea prevederilor cap. IX pct. 2.

8. Din despăgubire se scade franșiza menționată pe polița de asigurare.

9. Despăgubirea va fi plătită în termen de 30 de zile calendaristice de la data primirii de către societatea de asigurare a documentelor justificative de la turist.

10. În cazul în care după plata despăgubirii Agenția plătește debitul către turist, acesta are obligația de a restitui asiguratorului despăgubirea primită, în termen de 5 (cinci) zile lucrătoare de la data primirii de la Agenție a sumelor reprezentând debitul.

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 boala sau deces, a unui contract de asigurare pentru bagaje, ori a unei asigurări storno.

**VIII Documentele contractului**, se constituie ca anexa la acesta și sunt următoarele: a) voucherul, biletul de odihnă-tratament, biletul de excursie, bonul de comandă, după caz; b) programul turistic, în cazul acțiunilor turistice; c) cataloagele/ofertele agenției/site vavis la [www.vavis.ro](http://www.vavis.ro).

#### **IX. 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 care este unul standard stabilit prin Ordinul 516/2005 publicat în M.Of nr 12/2005 și cu respectarea prevederilor Ordonanței Guvernului 107/1999 privind activitatea de comercializare a pachetelor de servicii turistice, aprobată cu modificări și completări prin Legea 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.

4. Agenția respectă prevederile Legii 677/2001 pentru protecția persoanelor cu privire la prelucrarea datelor cu caracter personal și libera circulație a acestor date.

Agentia,

VAVIS - Agentia Floreasca

Reprezentantul:.....

Stampila.....

Turistul,

Numele:.....

Prenumele: .....

Semnatura.....