

ultramarine travel international

BUCURESTI

Str. Orzari nr.5, bloc 46 bis, parter, Tel: 021 3264492; 3264493; fax: 021 3264491
e-mail: office@ultramarine.ro; www.ultramarine.ro

CONTRACT

de comercializare a pachetelor de servicii turistice

Nr. din/...../.....

Părțile contractante

Societatea Comercială **Club Travelescu SRL**, J40/12113/2004, CUI RO16634098, cu sediul în București, str.Orzari nr. 5, bloc 46 bis, parter, sector 2, titulară a Licenței de turism A nr.2448 pentru **Agentia de Turism Ultramarine Travel International**, cu sediul în București, str.Orzari nr. 5, bloc 46 bis, parter, sector 2, tel: 021 3264492, 93, 0728.407.592, fax: 021 3264491, e-mail office@ultramarine.ro, www.ultramarine.ro, având conturi bancare la **Raiffeisen Bank – ag Decebal București**; lei RO81 RZBR 0000 06000 513 8674; euro RO 79 RZBR 0000 06000 513 8710, SWIFT RZBRROBU; reprezentată prin, în calitate de director, denumită în continuare **Agentia**,

și **turistul/reprezentantul turistului** domiciliat în..... Jud./Sector str., Nr..... Bl..... Sc Et....., Ap telefon e-mail: posesor a CI seria ... nr. eliberat/a la data de, au convenit la încheierea prezentului contract.

I.Obiectul contractului îl constituie vânzarea de către Agenție a pachetului de servicii turistice înscris în voucher, ce va fi anexat la prezentul contract, eliberarea și transmiterea documentelor de plată și a documentelor de călătorie.

II.Servicii turistice/numar de persoane participante

III.Statusul rezervării sau al comenzii în momentul încheierii contractului (confirmată, neconfirmată, în curs de confirmare)

IV.Pretul

Prețul contractului este de lei / Euro./USD și cuprinde costul serviciilor turistice efective, comisionul Agenției și T.V.A, emiterea și transmiterea documentelor.

Avansul este delei / Euro/.....USD, iar plata finală se va face până la data de

Pentru nerespectarea termenelor de plată se aplică penalizări conf. Cap.VII, Art.7.

Plata se poate efectua într-o singură monedă, direct la sediul agenției în numerar sau prin transfer bancar în contul societății. În cazul în care prețul serviciilor turistice este exprimat în valută, la cererea turistului, plata către Agenție poate fi făcută în lei, la cursul BNR din ziua plății la care se adaugă un comision de risc valutar de 3 %.

V.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 plecării.

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, 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 valutare 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 se obligă:

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 definită legal de Camera de Comerț a României ca fiind circumstanțe imprevizibile independente de voința celui care le invocă și ale căror consecințe nu au putut fi evitate în ciuda oricăror eforturi depuse sau unor împrejurări pe care nici Agenția, nici prestatorii de servicii nu le puteau prevedea sau evita: război, revoluții, revolte, embargouri, războaie, stricăciuni, pierderi, întâzieri sau iregularități cauzate pasagerului / turistului de anulari sau întreruperi ale călătoriei datorate vremii proaste, grevelor, blocaje în traficul mijloacelor de transport, schimbarea itinerariului de zbor, modificărilor de orar, acțiuni de protest care afectează transporturile sau oricărei cauze aflate în afara propriului control.

5. Agenția are obligația, în cazul programelor de tip circuit/excursie, 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 cu excepția transportului cu avionul unde locul ce urmează a fi ocupat de turist se atribuie la îmbarcare;

b) denumirea, sediul/adresa, numerele de telefon și de fax ale reprezentanței locale a organizatorului și/sau a detailistului ori, în lipsa acestora, un număr de apel de urgență care să îi permită contractarea 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.

VI. 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 10 zile înaintea 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,

ultramarine travel international

BUCURESTI

Str. Orzari nr.5, bloc 46 bis, parter, Tel: 021 3264492; 3264493; fax: 021 3264491

e-mail: office@ultramarine.ro; www.ultramarine.ro

precum și cesionarul sunt responsabili în mod solidar la plata prețului călătoriei și a costurilor suplimentare apărute cu ocazia acestei cedări: schimbarea numelor turistilor înseamnă o nouă rezervare la unitatea de cazare pentru care turistii vor plăti taxa de 50 euro/rezervare/pers. Pentru o nouă rezervare la biletele de avion se percepe obligatoriu taxa de 50 euro plus taxa/penalitatea impusa de compania de transport aerian.

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.

La hotelurile din străinătate cazarea începe la orele 14,00 și eliberarea se face la orele 12,00, dacă nu este specificat altfel. Dacă turistul sossește la cazare mai târziu cu 3 ore față de ora de intrare trebuie să anunțe agenția și/sau hotelul despre ora de intrare. Intrarea mai târziu la cazare nu comportă reduceri la ziua de cazare și nici nu compensează orele de ieșire din hotel peste limita admisă. Eliberarea camerelor peste limita de check out se platește separat, direct la hotel, și se poate face numai cu acordul recepției hotelului.

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 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:

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 oricărui 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 Agenția pentru prejudiciul creat acesteia, cu excepția cazurilor de forță majoră definite conform legii.

6. 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.

7. În cazul în care un turist/ reprezentant al turistului/turistilor acționează și semnează acest contract în numele unui grup de turiști, condițiile contractuale se extind în mod automat și acționează asupra fiecărei persoane din grup.

8. 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.

9. Turistul este obligat să prezinte la recepția unității hoteliere actele sale de identitate cu date valabile 6 luni de la data întoarcerii din sejur, circuit, croaziera etc, precum și documentul de călătorie eliberat de agenție (voucher, bilet de odihnă și/sau de tratament), în vederea acordării serviciilor turistice.

10. Copiii minori care calatoresc în străinătate însoțiti doar de unul din părinți trebuie să aibă acordul scris al celuilalt părinte, legalizat la notar. Copiii care calatoresc în străinătate fără ambii părinți trebuie să aibă acordul scris al ambilor părinți legalizat la notar iar adultul care însoțește copilul/copiii trebuie să aibă certificat de cazier judiciar. Respectarea reglementărilor privind circulația copiilor nu este în sarcina agenției de turism. Părintele/părintii sau însoțitorii legali sunt singurii răspunzători de respectarea legii.

11. Turistul este obligat să respecte legile țării/țarilor în care calatoresc. Necunoașterea legilor nu

VII. 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) **10%** din pachetul de servicii, dacă renunțarea se face cu mai mult de **61 de zile** calendaristice înainte de plecare;
- b) **30%** din prețul pachetului de servicii, dacă renunțarea se face în intervalul **60 - 46 de zile** calendaristice înainte de data plecării;
- c) **50%** din prețul pachetului de servicii, dacă renunțarea se face în intervalul **40-30 de zile** calendaristice înainte de data plecării;
- d) **80%** din prețul pachetului de servicii, dacă renunțarea se face în intervalul **29-20** de zile calendaristice înainte de plecării;
- e) **100%** din prețul pachetului de servicii, dacă renunțarea se face într-un interval **mai mic de 20 zile** înainte de plecare sau pentru neprezentarea la program. Penalitatea de 100% se aplică și pentru contractele încheiate în intervalul 20 zile – ziua plecării în program.
- f) Biletele de avion cu data fixă de plecare și întoarcere au penalitate 100% din momentul în care au fost emise. Schimbarea datelor de călătorie presupune o nouă rezervare și o nouă plată.

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.

ultramarine travel international

BUCURESTI

Str. Orzari nr.5, bloc 46 bis, parter, Tel: 021 3264492; 3264493; fax: 021 3264491

e-mail: office@ultramarine.ro; www.ultramarine.ro

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, pentru ca este refuzat la imbarcare din motive imputabile lui sau dacă este întors de la graniță de către poliția de frontieră.

6. În cazul în care turistul solicită modificări de nume față de rezervarea inițială comunicată și confirmată de către tour operator, penalitatea pentru fiecare modificare este: a). Rezervare hotel – 50 Euro/pers; b). bilet de avion și croazieră – penalitatea este diferită în funcție de data la care se cere modificarea - poate fi și de 100%. Comunicarea schimbării de nume se face numai în scris. Turistul este direct răspunzător de corectitudinea numelor comunicate. Orice modificare de nume este considerată o nouă rezervare.

7. În cazul în care turistul care a contractat prezentul pachet de servicii turistice și a achitat un avans, nu achită ratele sau restul de plată conform datelor menționate la Cap II, punctul 2, prezentul contract 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.

VIII. 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 obiective, reale și demonstrabile, constatate la fața locului, legate de realizarea pachetului de servicii turistice contractat, ce se va transmite prompt, în scris, în aceeași zi, atât Agenției, cât și prestatorului de servicii turistice (conducerii hotelului, restaurantului).

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 45 zile calendaristice, să comunice turistului despăgubirile care i se cuvin. Reclamațiile făcute ulterior efectuării sejurului nu vor fi luate în considerare.

De asemenea, nu sunt luate în considerare ca fiind reclamații privind calitatea serviciilor prestate de către agenția de turism următoarele: meniul de mâncăruri tradiționale din țara respectivă care nu sunt pe placul turistului, vecinii de camera sau de cabina pe vasele de croazieră care deranjează în timpul nopții, coparticipanții la același program care deranjează prin comportament pe ceilalți turiști, situarea camerei față de anumite locații (recepție, camera unor prieteni, în fața unor vegetații abundente, plaja, restaurant etc.) ordinea de preluare la transferul către aeroport sau în excursiile opționale, întârzierile datorate companiilor de transport și a consecințelor ce decurg din aceste întârzieri.

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

IX. 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 GERMAN ROMANIAN ASSURANCE S.A. Str.Emil Gârleanu nr.11, Bl A8, Ap.49, Sector 3, București Tel: 021 321 7428, fax: 021 320 2016.

Turistul are posibilitatea încheierii unui contract de asigurare medicală de călătorie și, facultativ, a unui contract de asigurare storno. Polita storno se întocmește în momentul încheierii contractului cu turistul. Pentru evitarea situațiilor în care, din motive de sănătate sau accidente, turistul/turistii nu vor putea călători, iar, conform contractului sumele vor fi penalizate, recomandăm întocmirea politei de asigurare storno.

X. Documentele contractului se constituie ca anexă la acesta și sunt următoarele, ce vor fi eliberate în ziua plecării în cazul pachetelor tip charter și nu mai târziu de 5 zile înainte de plecarea pentru celelalte tipuri de pachete turistice:

- a) voucherul, biletul de odihnă-tratament, biletul de excursie, după caz;
- b) programul turistic, în cazul acțiunilor turistice, (circuit, excursie, croaziera).

XI. 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.

4. Turistul are dreptul să solicite informații despre condițiile generale de comercializare a biletelor de avion și condițiile generale de transport aerian.

5. Agenția respectă prevederile legii 677/2001 pentru protecția persoanelor cu privire la prelucrarea datelor cu caracter personal și libera circulație a acestor date. Scopul colectării datelor este emiterea biletelor de avion și rezervarea de servicii turistice. Informațiile înregistrate sunt destinate utilizării de către operator și sunt comunicate numai companiilor aeriene, unităților de cazare și partenerilor externi, în cazul serviciilor turistice externe.

6. Telefoanele de contact și alte informații necesare călătoriei vor fi menționate pentru fiecare turist în parte pe voucher și/sau pe programul cu informațiile despre călătorie.

Agencia **Ultramarine Travel International**
Stampila/Semnatura:

Turist/reprezentantul turistilor.....
Semnatura:

.....

.....