

CONTRACT- CADRU de comercializare a pachetelor de servicii turistice

Nr..... din.....

Părțile contractante

Societatea Comercială **ICAR TOURS CONSTANTA SRL** cu sediul în CONSTANTA, str. Pescarilor, nr. 26, Bl. MZ11, AP.21, cod unic de înregistrare RO11208946, titulară a Licenței de turism nr.1892/2017, pentru Agenția de Turism ICAR TOURS, cu sediul în CONSTANTA, B-dul Tomis 130, reprezentată prin domnul BARHALESCU CRISTIAN, în calitate de DIRECTOR GENERAL,
Si **turistul/reprezentantul turistului**, SC All Inclusive Travels Srl, RO 35103530, J35/2438/15, Timisoara, reprezentat prin domnul Domnul/Doamna....., domiciliat/domiciliată în.....
telefon, posesor/posesoare al/a buletinului/cărții de identitate seria nr.eliberată de CTA..... la data de CNP, au convenit la încheierea prezentului contract.

I. Obiectul contractului îl constituie vânzarea de către Agenție a pachetului de servicii turistice înscris în programul anexat la prezentul contract, și eliberarea documentelor de plată.

II. Prețul

1. Prețul contractului esteși cuprinde costul serviciilor turistice efective, comisionul Agenției și T.V.A.
2. Avansul este delei/Eur/Usd, iar plata finală se va face cu 30 zile înainte de data plecării, până la data de

I. GENERALITATI / DEFINITII

1. Societatea de turism Icar Tours organizeaza in beneficiul clientilor sai pachete de servicii turistice pe care le comercializeaza atat prin agentii proprii cat si prin agentii de turism revanzatoare. Prevederile prezentului contract se aplica tuturor turistilor beneficiari ai serviciilor societatii Icar Tours, indiferent de agentia care a comercializat pachetul de servicii.
2. Societatea de turism Icar Tours organizeaza si comercializeaza pachete de servicii turistice in urmatoarele variante:
 - a.servicii turistice la cererea clientului, care se refera la programe organizate in mod special, ca urmare a solicitarilor turistilor, denumite in continuare, **SERVICII LA CERERE**;
 - b.servicii turistice preorganizate de catre societatea de turism si puse la dispozitia clientului prin materiale de prezentare de tipul cataloage, brosure, pliante si alte oferte letrice, denumite in continuare **SERVICII DIN OFERTA STANDARD**;
 - c.servicii turistice interne, comercializate pe baza de vouchere de servicii interne sau bilete de odihna si/sau tratament, denumite in continuare **BILETE DE ODIHNA**. Aceste servicii reprezinta un caz particular al serviciilor din oferta standard.Prezentul contract detine prevederi comune celor trei variante de servicii precum si prevederi specifice fiecareia dintre ele.
3. Serviciile turistice oferite de ICAR Tours se comercializeaza pe baza prezentului contract, prin semnarea acestuia de ambele parti implicate.
4. Bonul de comanda, confirmarea de servicii, biletul de odihna precum si oferta standard a agentiei expusa in materialele de prezentare, fac parte integranta din prezentul contract.
5. Prezentul contract reprezinta conventia partilor, cu aplicabilitate in toate situatiile stipulate in cuprinsul lor.

II. APARITIA RAPORTURILOR CONTRACTUALE

1. In cazul serviciilor la cerere si al ofertei standard, acest contract se considera incheiat in momentul in care turistul primeste confirmarea scrisa a rezervarii.
2. Daca prezentul contract se refera la comercializarea de bilete de odihna, el se considera incheiat odata cu plata unui avans de min. 30% din pretul serviciilor.

III. OBIECTUL CONTRACTULUI

1. Obiectul contractului il constituie serviciile pe care agentia le asigura turistului, in una dintre variantele specificate la capitolul I, pct. 2.
2. Caracteristicile serviciilor la care se obliga agentia se afla descrise in materialele de prezentare (cataloage, brosure, pliante, oferte letrice) in cazul ofertei standard si a biletelor de odihna sau in confirmarea de servicii (in cazul serviciilor la cerere).
3. Orice alte servicii, neinscrise in materialele de prezentare sau in confirmarea de servicii, sunt in afara prezentului contract si nu obliga agentia la raspundere.

IV. MODALITATI DE PLATA

1. Turistul este obligat sa achite agentiei un avans din pretul pachetului de servicii solicitat, astfel:
 - a.in cazul serviciilor la cerere si a celor din oferta standard, un procent din pretul serviciilor asa cum este specificat in bonul de comanda, iar avansul este in intregime nereturnabil in situatia in care turistul renunta la contract din vina sa, indiferent de motive. In cazul in care continutul confirmarii de servicii difera de cel al bonului de comanda si turistul refuza serviciile, agentia va restitui imediat acestuia c/v avansului incasat (inclusiv comisionul agentiei);
 - b.In cazul biletelor de odihna, un procent de min. 10% din pretul serviciilor.
2. Plata finala a pachetului de servicii turistice se face conform esalonarii prevazute in bonul de comanda.
3. In cazul serviciilor comercializate pe baza de **BILETE DE ODIHNA SI TRATAMENT**, agentia aplica sistemul de vanzare in

rate, astfel:

- se stabileste de comun acord cu turistul numarul de rate, cuantumul fiecarei rate fiind egal cu pretul total impartit la numarul de rate (nr maxim rate = 10);

- ratele se programeaza la intervale egale de timp, in functie de data avansului (prima rata) si data ultimei rate, care tebuie platita cu cel putin 7 zile inainte de data inceperii sejurului.

4. Daca plata finala, nu este facuta la termenul stabilit, respectiv ratele nu sunt achitate la termenele stabilite (in cazul biletelor de odihna), agentia isi rezerva dreptul de a anula rezervarile facute si de a retine avansul, respectiv ratele, platite de client pana la acea data, cu respectarea dispozitiilor cuprinse in cap. IX din prezentul contract.

V. PRETURI

1. Pretul pachetului de servicii turistice ce face obiectul prezentului contract cuprinde costul serviciilor turistice efective, comisionul agentiei si TVA. Acest pret este publicat in cadrul ofertei standard a agentiei sau este in scris in confirmarea de servicii, in cazul serviciilor la cerere.

In cazul biletelor de odihna si tratament, preturile sunt publicate de agentie in sistem oferta standard.

2. Pretul stabilit in contract poate fi modificat, in sensul majorarii sau micorarii, in cazul in care modificarea are loc ca urmare a variatiilor :

a.cursurilor de schimb valutar aferente pachetului de servicii contractat (proportional cu cresterea/descrerea generata de diferenta de curs valutar intre ROL/USD/EUR);

b.costurilor de transport – cresterea sau diminuarea preturilor carburantilor (ce genereaza o schimbare a pretului pe kilometru).

c.redeventelor si taxelor aferente serviciilor de aterizare, debarcare / imbarcare in porturi si aeroporturi si taxelor de turist (proportional cu cresterea sau diminuarea anuntata de administratorul utilitatii respective).

3. Pretul stabilit in contract nu poate fi modificat, in nici un caz, in decursul celor 20 zile calendaristice care preced data plecarii.

4. In cazul in care pretul stabilit in contract este majorat cu peste 10%, indiferent de motivele majorarii, turistul poate rezilia contractul, fara nici o obligatie fata de agentie, aceasta avind obligatia de a restitui turistului integral sumele platite (inclusiv comisionul agentiei).

VI. DREPTURILE SI OBLIGATIILE PARTILOR

1. Agentia este raspunzatoare de buna indeplinire a obligatiilor asumate prin contract, inclusiv in situatia in care aceste obligatii trebuiau indeplinite de catre o alta agentie de turism sau de alti prestatori de servicii.

De la prevederile alin. 1 se excepteaza urmatoarele cazuri :

a.neindeplinirea sau indeplinirea defectuoasa a obligatiilor asumate prin contract se datoreaza turistului

b.neindeplinirea sau indeplinirea defectuoasa a acestor obligatii se datoreaza unor cauze de forta majora sau unor imprejurari pe care nici agentia nici prestatorii de servicii nu le puteau prevedea sau evita.

2. In cazul in care agentia este nevoita sa modifice una din prevederile esentiale ale contractului, aceasta are obligatia sa informeze turistul cu cel putin 15 zile inainte de data plecarii iar acesta trebuie sa comunice agentiei in termen de 5 zile de la instiintare hotarirea sa de a opta pentru :

a.rezilierea contractului, fara plata penalitatilor;

b. acceptarea noilor conditii ale contractului.

3. In cazul in care turistul reziliaza contractul sau agentia anuleaza calatoria turistica inainte de plecare, conf. prevederilor pct. 2 din prezentul capitol, turistul are dreptul :

a. sa accepte, la acelasi pret, un alt pachet de servicii turistice, de calitate echivalenta sau superioara, propus de agentie.

b.sa accepte un alt pachet de servicii, de calitate inferioara, propus de agentie, cu rambursarea diferentelor de pret;

c.sa i se ramburseze imediat sumele achitate integral (inclusiv comisionul agentiei);

4. Turistul poate, in orice moment, sa rezilieze, in totalitate sau in parte, contractul. In cazul in care turistul reziliaza contractul pentru un motiv care ii este imputabil, el va despagubi agentia potrivit capitolului IX din prezentul contract.

5. Turistul nu poate solicita agentiei despagubiri, in cazul in care :

a.anularea calatoriei turistice s-a datorat unui caz de forta majora;

b.anularea s-a facut datorita faptului ca o ambasada refuza sa acorde viza de intrare turistului;

c.anularea s-a facut din vina turistului.

6. In cazul in care, dupa inceperea calatoriei turistice, o parte importanta din serviciile prevazute in contract nu pot fi realizate sau agentia de turism organizatoare constata ca nu le poate realiza, aceasta este obligata:

a.sa ofere turistului alternative corespunzatoare, in vederea continuarii calatoriei, fara majorarea pretului;

b.sa restituie sumele ce reprezinta diferenta dintre serviciile achitate si cele efectiv prestate in timpul calatoriei turistice;

c.in cazul in care nu pot fi oferite turistului alternative corespunzatoare sau acesta nu le accepta din motive intemeiate sa asigure fara costuri suplimentare transportul retur al turistului la locul de plecare ori in alt loc agreat de acesta, si dupa caz despagubirea pentru serviciile neprestate;

7. Agentia nu este raspunzatoare pentru orice paguba sau inconvenient, produs prin intirzirea, inlocuirea mijlocului de transport sau hotel, modificarea de traseu sau program, anulare, rezultind din imprejurari dincolo de controlul si vointa agentiei. (ex – modificari de orar si itinerare, intirzieri in traficul mijloacelor de transport, schimburi intervenite in cazuri de forta majora, ratiuni politice, greve, dezastru, conditii meteorologice.). Intirzirea la plecare, din motive ce nu tin de controlul agentiei, nu este considerata modificare de program.

8. Turistul are obligatia sa se asigure ca este in regula in ceea ce priveste formalitatile de politie, vama si sanatate in timpul calatoriei.

9. Turistul are obligatia ca la imbarcarea in avion sau in alt mijloc de transport cu care urmeaza sa efectueze calatoria, sa aiba asupra sa si sa prezinta autoritatilor pasaportul, vizele, certificat de vaccinare si polita de asigurare (in tarile in care sunt obligatorii).

10. Nerespectarea obligatiilor prev. la pct. 8 si 9 de mai sus poate sa duca la imposibilitatea efectuarii excursiei, situatie in care responsabilitatea revine in intregime turistului, agentia fiind in drept sa retina toate sumele incasate de la turist.

11. Datorita situatiei create prin cererile masive de azil politic sau de raminerile ilegale in tarile din Vest, autoritatile tuturor statelor, chiar in prezenta vizei de intrare eliberata de ambasadele acestora in Romania, refuza fara explicatii – in anumite situatii – sa permita trecerea frontierei. In aceasta situatie, agentia nu are nici o responsabilitate si turistii nu vor putea cere rambursarea pretului

pachetului de servicii, chiar daca nu au beneficiat de acesta.

12. In situatia in care turistii care au intrat pe teritoriul statului in care se efectueaza pachetul de servicii turistice refuza sa se mai intoarca in Romania si autoritatile din tara respectiva fac cheltuieli de orice natura cu acestia, turistii respectivi se obliga sa suporte toate cheltuielile.

13. Pentru destinatiile care impun cetatenilor romani conditii speciale de intrare in tara, chiar daca nu este necesara obtinerea unei vize turistice, agentia va publica in oferta standard a destinatiei respective sau va inscrie in mod distinct in confirmarea de servicii (in cazul serviciilor la cerere) "conditiile speciale de intrare in tara". Acestea fac parte integranta din prezentul contract iar turistul este obligat sa le respecte, in caz contrar el va suporta in totalitate pagubele, fara a putea pretinde despagubiri agentiei.

14. In cazul in care prezentul contract se refera la bilete de odihna, turistul are obligatia de a respecta programul de acordare a serviciilor in Romania, respectiv – in statiunile de pe litoral cazarea se face incepand cu orele 18 a zilei de intrare si se termina cel tarziu la ora 12 a zilei urmatoare celei inscrisa pe biletul de odihna; in statiunile din tara, altele decit cele de pe litoral, cazarea se face incepind cu ora 14 a zilei de intrare si se termina cel tarziu la ora 12 a zilei urmatoare celei inscrisa pe bilet.

Turistul este obligat ca la prezentarea in statiune sa achite la receptia unitatii hoteliere taxa de statiune, taxa de salubritate, precum si alte taxe locale, in caz contrar nu ii vor fi prestate serviciile, fara a putea pretinde despagubiri sau returnarea sumelor din partea agentiei.

15. In toate cazurile, turistul este obligat sa prezinte receptiei unitatii hoteliere actele sale de identitate precum si documentul de calatorie eliberat de agentie (VOUCHER, BILET DE ODIHNA) in vederea acordarii serviciilor, sa pastreze integritatea bunurilor din unitatile de cazare, mijloace de transport, restaurante, in caz contrar urmand a suporta pagubele produse.

16. Agentia trebuie sa furnizeze in scris turistului, (in situatia in care apar modificari fata de termenii contractuali initiali), intr-un termen de 2 zile, inainte de data plecarii, urmatoarele informatii:

a. orarele, locurile escalelor si legaturile, precum si, dupa caz, locul ce urmeaza sa fie ocupat de turist in fiecare dintre mijloacele de transport incluse in contract;

b. numar de apel de urgenta sau de orice alta informatie care sa ii permita contactarea agentie (alte autoritati, parteneri etc.);

c. pentru calatoriile si sederile minorilor, informatii care sa permita stabilirea unui contact direct cu copilul sau cu responsabilul de la locul sederii copilului;

d. posibilitatea semnarii unui contract de asigurare facultativa, care sa acopere taxele de transfer ale turistului, sau a unui contract de asistenta, care sa acopere taxele de repatriere in caz de accidentare sau de boala.

VII. Contractul cadru cu turistul va avea ca parte integranta Bon de comanda si programul turistic detaliat.

VIII. MODIFICARI IN PACHETUL DE SERVICII, LA SOLICITAREA TURISTULUI

1. Orice modificare a pachetului de servicii turistice confirmat de catre agentie si acceptat de catre turist, in conditiile prezentului contract (de ex. numar turisti, structura turisti, unitate de cazare, destinatie, perioada, etc), presupune anularea din vina turistului a contractului, cu penalizarile aferente, prevazute in cap IX si incheierea unui nou contract de comercializare pentru noul pachet de servicii solicitat.

2. Turistul poate ceda contractul unei terte persoane, cu conditia ca aceasta sa indeplineasca conditiile necesare calatoriei si cu anuntarea agentiei, cu obligarea partilor la plata eventualelor costuri suplimentare aparute (penalizari din partea prestatorului de servicii, telefoane, faxuri, emitere de noi documente, prestatia agentiei).

IX. ASIGURARI

1. Pretul serviciilor nu include asigurarea medicala pe durata calatoriei. Aceasta se poate incheia separat, optional (daca destinatia respectiva nu obliga la o astfel de asigurare), Turistul poate sa solicite optional si alte asigurari (de accidente, repatriere, etc.)

2. Turistul este asigurat pentru riscul de faliment a agentiei si repatriere. si va fi despagubit pana la maximum sumei achitate aferent produsului turistic cumparat. In acest scop, agentia are incheiata cu Generali Romania Asigurare Reasigurare S.A., cu sediul in Bucuresti, Sect.1, Piata Charles de Gaulle, nr 15, tel +4021/3123720, POLITA DE ASIGURARE NR. 8107944 X

Turistul este asigurat numai dupa plata finala a pretului serviciilor turistice.

Conditii in care turistul va fi despagubit de catre societatea de asigurare in astfel de cazuri sunt (Constatarea daunelor si plata despagubirilor):

1. In cazul in care asiguratul nu efectueaza repatrierea turistului, turistul are obligatia de a anunta imediat asiguratorul prin telefon, fax sau e-mail. In aceasta situatie asiguratorul nu are obligatia de a achita imediat contravaloarea cheltuielilor de repatriere, ci de a o rambursa dupa intoarcerea turistului in Romania, in conditiile prezentei polite de asigurare.

2. In cazul in care turistul solicita de la asigurat rambursarea sumelor achitate si/sau a cheltuielilor de repatriere, acesta trebuie sa trimita documentele justificative catre asigurat prin scrisoare recomandata cu confirmare de primire. Turistul are obligatia sa pastreze fotocopii de pe respectivele documente justificative. Turistul poate solicita asiguratului rambursarea sumelor achitate si/sau a cheltuielilor de repatriere, in termen de 15 (cincisprezece) zile calendaristice de la data incheierii derularii pachetului de servicii turistice sau de la data repatrierii.

3. Turistul are obligatia de a notifica asiguratorului, prin scrisoare recomandata cu confirmare de primire, in legatura cu solicitarea adresata asiguratului privind rambursarea sumelor achitate si/sau a cheltuielilor de repatriere, in termen de 5 (cinci) zile calendaristice de la data confirmarii de primire prevazute la pct. 2.

4. In cazul in care, in termen de 15 (cincisprezece) zile calendaristice de la data confirmarii de primire a documentelor justificative de catre asigurat, turistul nu a primit sumele solicitate de la asigurat, are loc evenimentul asigurat.

5. In termen de 10 (zece) zile calendaristice de la data producerii evenimentului asigurat turistul are obligatia de a transmite asiguratorului, prin scrisoare recomandata cu confirmare de primire, cererea de despagubire insotita de documentele justificative.

6. Documentele justificative constau in principal in:

a) contractul de comercializare a pachetului de servicii turistice;

b) confirmarile de primire precizate la pct. 2, 3 si 5;

c) fotocopiiile de pe documentele de plata a avansului (chitante, ordine de plata etc.), in cazul cererilor de rambursare a sumelor achitate de turist;

d) fotocopiiile de pe documentele de transport si cazare, in cazul cererilor de rambursare a cheltuielilor de repatriere.

7. Despagubirea nu poate depasi suma achitata de turist in contractul de comercializare a pachetului de servicii turistice, precum si sumele necesare repatrierii acestuia (daca plata serviciilor turistice s-a realizat in lei, despagubirea se actualizeaza cu rata inflatiei)

8. Din despagubire se scade fransiza mentionata pe polita (5 la suta).

9. Despagubirea va fi platita in termen de 30 (treizeci) de zile calendaristice de la data primirii de catre asigurator a documentelor justificative de la turist.

10. In cazul in care dupa plata despagubirii asiguratul plateste debitul catre turist, turistul are obligatia de a restitui asiguratorului despagubirea primita, in termen de 5 (cinci) zile lucratoare de la data primirii de la asigurat a sumelor reprezentand debitul.

X. RENUNTARI, PENALIZARI SI DESPAGUBIRI

1. In cazul in care turistul renunta din vina sa la pachetul de servicii care face obiectul prezentului contract, in cazul serviciilor la cerere si al ofertei standard, el datoreaza agentiei penalizari, dupa cum urmeaza:

a. cel putin c/v avansului platit, indiferent de momentul renuntarii;

b. pina cu 30 zile inainte de plecare, 50% din pretul pachetului de servicii;

c. 100% din pret, pentru renuntare intr-un interval mai mic de 30 zile pina la plecare sau pentru neprezentare la program;

2. In cazul Biletelor de odihna, pentru retragere din vina turistului se aplica urmatoarele penalizari:

a. daca cererea de restituire se depune in orice moment dupa achitarea avansului si pina cel tirziu cu 15 zile inaintea inceperii sejurului, penalizarea este egala cu c/v comisionului agentiei +TVA aferent;

b. daca cererea de restituire se depune intr-un interval mai mic decit 15 zile inainte de data inceperii sejurului sau daca turistul nu se prezinta in statiune la data inscrisa pe bilet, penalizarea va fi de 100% din pret sau din valoarea incasata pina la acea data de agentie;

c. pentru bilete de odihna si/sau tratament cumparate prin organizatii sindicale, agentia va face restituirii numai in baza cererilor de renuntare contrasemnate si stampilate de reprezentantul organizatiei sindicale.

3. In cazul in care o ambasada refuza sa acorde viza de intrare pentru efectuarea pachetului de servicii, turistului i se vor retine toate taxele achitate de agentie prestatorilor directi, precum si cheltuielile de operare proprii agentiei.

4. Penalizarile echivalente cu pretul contractului se aplica si in cazul in care turistul nu ajunge in timp util la aeroport sau la locul de plecare, daca nu poate pleca in calatorie pentru ca nu are actele in regula sau daca este intors de la granita de catre politia de frontiera. Responsabilitatea pentru actele personale cade in sarcina exclusiva a turistului, agentia neavind nici o responsabilitate in acest sens.

5. Turistul trebuie sa depuna in scris cererea de renuntare la pachetul de servicii, cu numar de inregistrare de la agentia la care a achitat serviciile. In caz contrar, cererea de renuntare nu este luata in considerare.

6. Agentia va acorda despagubiri in functie de gradul de nerespectare a obligatiilor din contract, despagubiri ce nu pot depasi de 2 ori pretul pachetului de servicii turistice inscrise in contract. Agentia va fi raspunzatoare pina la acoperirea integrala a prejudiciului in cazul in care este responsabila de moartea sau ranirea turistului ca urmare a actiunilor ori a neglijentei sale.

Agentia este raspunzatoare pentru cazurile prevazute la cap VI. Pct 2, si pct. VI 3 cu exceptia urmatoarelor cazuri:

a. anulara s-a facut datorita nerealizarii numarului minim de persoane mentionat in contract, iar agentia de turism a informat turistul in scris, in termenul care nu poate fi mai mic de 15 zile calendaristice premergatoare datei plecarii;

b. anulara s-a datorat unui caz de forta majora, prin acesta intelegandu-se circumstante anormale si imprezibile, independente de vointa celui care le invoca, si ale caror consecinte nu au putut fi evitate in ciuda oricaror eforturi depuse, in aceasta nefiind incluse suprazervarile;

c. anulara s-a facut din vina turistului.

XI. RECLAMATII

Turistul are obligatia de a intocmi sesizare in scris (clar si explicit) cu privire la deficientele constatate la fata locului, legate de realizarea pachetului de servicii contractat, sesizare ce se va face prompt atit agentiei de turism cit si prestatorului de servicii. Atit agentia de turism cit si prestatorul de servicii vor actiona imediat pentru solutionarea sesizarii. In cazul in care sesizarea nu este solutionata sau este solutionata partial turistul va depune la sediul agentiei o reclamatie in scris in termen de max 5 zile de la incheierea calatoriei agentia urmind ca in termen de max 30 zile de la depunerea reclamatiei scrise, sa stabileasca despagubirile care se impun in conditiile prezentului contract si ale legilor in vigoare.

XII. PREVEDERI SPECIALE

Avind in vedere diversitatea prestatorilor directi care concura la realizarea efectiva a pachetelor de servicii turistice, agentia nu este raspunzatoare pentru modul in care sunt clasificate pe stele sau categorii unitatile de cazare, de alimentatie sau mijloacele de transport aferente pachetelor respective. Clasificarea pe stele sau categorii este responsabilitatea exclusiva a autoritatilor din tarile respective, agentia fiind responsabila numai in limitele confirmarii scrise sosita de la partener sau ale prevederilor contractuale reciproce.

Prezentul contract fost intocmit in 2 exemplare, cu aceeasi forta probanta, cite unul pentru fiecare parte.

Prezentul contracta se completeaza cu conditiile tour-operatorului in cazul in care agentia de turism este detailista.

Agentia,

Denumirea ICAR TOURS CONSTANTA

Reprezentantu

Stampila

Turist,

Numele

Prenumele