

CONTRACT
de comercializare a pachetelor de servicii turistice

Nr / Data

Partile contractante

SC MARSHAL TURISM SRL. cu sediul în Bd. Magheru nr. 43, Bucuresti, Certificat de Inregistrare la Registrul Comertului J40/7161/1994, Cod Unic de Inregistrare RO 5511863, titulara a Licenței de turism nr. 334, reprezentată prin, în calitate de agent turism extern, denumita in continuare Agentia

Si

Turistul / Reprezentantul turistului, Dl. / Dna, domiciliat/domiciliata in,, telefon, posesor / posesoare al / a, seria nr.eliberat / eliberata de la data de au convenit încheierea prezentului contract, în conformitate cu prevederile 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 modificarile ulterioare.

I. Dispoziții generale

1. Pachetul de servicii turistice care face obiectul prezentului contract a fost organizat de MARSHAL TURISM care garantează buna executare a acestuia în baza contractului încheiat cu Agentia.
2. Agenția comercializează pachete de servicii turistice în următoarele variante:
 - a) servicii turistice la cererea clientului, care se referă la programele organizate în mod special, ca urmare a solicitărilor turiștilor, denumite în continuare servicii la cerere;
 - b) servicii turistice preorganizate de agenția de turism și puse la dispoziție clientului prin materiale de prezentare de tipul: cataloage, broșuri, pliante și alte oferte letrice, denumite în continuare servicii din oferta standard;
 - c) servicii turistice interne, comercializate pe bază de vouchere de servicii turistice interne sau bilete de odihnă și/sau de tratament, denumite în continuare bilete de odihnă și/sau de tratament. Aceste servicii reprezintă un caz particular al serviciilor turistice din oferta standard.Prezentul contract deține prevederi comune celor trei variante de servicii turistice, precum și prevederi specifice fiecăreia dintre ele.
3. Bonul de comandă, confirmarea de servicii, biletul de odihnă și/sau de tratament, precum și oferta standard a agenției de turism expusă în materialele de prezentare fac parte integrantă din prezentul contract.

II. Apariția raporturilor contractuale

1. În cazul serviciilor la cerere și al ofertei standard, acest contract se consideră încheiat în momentul în care turistul a primit confirmarea scrisă a solicitării sale.
2. În cazul biletelor de odihnă și/sau de tratament, contractul se consideră încheiat o dată cu plata integrală a prețului pachetului de servicii turistice sau a avansului convenit.

III. Obiectul contractului

1. Obiectul contractului îl constituie vânzarea de către Agenție a uneia dintre variantele de servicii turistice prevăzute la cap. I, în schimbul plății prețului.
2. Caracteristicile serviciilor turistice la care se obligă Agenția se află descrise în materialele de prezentare (cataloage, broșuri, pliante, oferte letrice), în cazul ofertei standard și a biletelor de odihnă și/sau de tratament, sau în confirmarea de servicii, în cazul serviciilor la cerere.
3. Orice alte servicii turistice neînscrise în materialele de prezentare sau în confirmarea de servicii nu fac obiectul prezentului contract.

IV. Prețul

1. Prețul contractului este și cuprinde costul serviciilor turistice efective, comisionul Agenției și T.V.A.
2. Prețul este publicat în cadrul ofertei standard a Agenției pentru serviciile din oferta standard și pentru biletele de odihnă și/sau de tratament sau este înscris în confirmarea de servicii, în cazul serviciilor la cerere.
3. Prețul contractului poate fi modificat, în sensul majorării sau micșorării, după caz, numai dacă modificarea are loc ca urmare a variațiilor:
 - a) costurilor de transport, inclusiv costul carburantului;
 - b) redevențelor și taxelor aferente serviciilor de aterizare, debarcare/îmbarcare în porturi și aeroporturi și ale taxelor de turist;
 - c) cursurilor de schimb valutar aferente pachetului de servicii turistice contractat.
4. Prețurile stabilite în contract nu pot fi majorate, în nici un caz, în cursul celor 20 de zile calendaristice care preced data plecării.
5. În cazul în care prețurile stabilite în contract sunt majorate cu peste 10%, indiferent de motivele majorării, turistul poate rezilia contractul fără nici o obligație față de Agenție, aceasta din urmă având obligația de a rambursa imediat turistului toate sumele aferente călătoriei turistice plătite de acesta, inclusiv comisionul.

V. Modalități de plată

Modalitățile de plată a prețului contractului sunt:

1. Avansul se plătește, la data de, după cum urmează:

- a) în cazul serviciilor la cerere și a celor din oferta standard, reprezintă din prețul contractului, astfel cum este prevăzut în bonul de comandă;
- b) în cazul biletelor de odihnă și/sau de tratament, reprezintă minimum din prețul contractului.
- Avansul este reținut de Agenție cu titlu de penalități, în situația în care turistul renunță la contract din vina sa. În cazul în care conținutul confirmării de servicii diferă de la cel al bonului de comandă, Agenția va restitui imediat contravaloarea avansului încasat.
2. Plata finală a pachetului de servicii se face conform eșalonării prevăzute în bonul de comandă, în cazul serviciilor la cerere și al serviciilor din oferta standard, astfel :

.....
Plata pretului contractului se va face in baza facturii emise de Agentie. Factura se va emite in valuta sau in LEI, la cursul afisat de Agentie, la data emiterii.

VI. 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. În cazul în care, după începerea călătoriei turistice, o parte importantă din serviciile turistice prevăzute în contract nu este realizată sau agenția de turism organizatoare constată că nu le va putea realiza, Agenția 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.
3. Agenția este răspunzătoare pentru buna executare a obligațiilor asumate prin contract, inclusiv în situația în care aceste obligații trebuiau îndeplinite de către o altă agenție de turism sau de către alți prestatori de servicii, 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.În situația în care neexecutarea obligațiilor contractuale se datorează agenției de turism organizatoare, Agenția are dreptul să cheme în garanție agenția de turism organizatoare pentru plata despăgubirilor datorate turistului.
4. Agenția are obligația să furnizeze în scris turistului, în termen de 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;
 - b) denumirea, sediul/adresa, numerele de telefon și de fax ale reprezentanței locale a organizatorului și/sau a detailistului ori, în lipsa acestora, cele ale autorităților locale care pot ajuta turistul în caz de nevoie; în cazul în care aceste reprezentanțe sau autorități locale nu există, turistul trebuie să dispună de un număr de apel de urgență sau de orice altă informație care să îi permită contactarea organizatorului și/sau a detailistului;
 - c) pentru călătoriile minorilor neînsoțiți de părinți, informații care să permită stabilirea unui contact direct cu copilul sau cu responsabilul de la locul cazării copilului;
 - d) posibilitatea semnării unui contract de asigurare facultativă, care să acopere taxele de transfer al turistului, sau a unui contract de asistență, care să acopere taxele de repatriere în caz de accidentare ori de boală.
5. În cazul în care nu se confirmă cazarea la hotelul menționat în factura, Agenția are dreptul de a rambursa integral banii turistului sau de a-i propune turistului un alt hotel, diferența de tarif fiind suportată de către turist.
6. În cazul în care turistul nu achită serviciile integrale până la data stabilită la cap. V, pct. 2, Agenția își rezervă dreptul de a opri avansul cu titlu de penalități și de a anula rezervele, fără vreun acord din partea turistului.

VII. 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 prevăzute în pachetul de servicii turistice contractat, cu obligația de a anunța Agenția cu cel puțin 5 zile înainte de data de plecare. În acest caz Agenția reziliaza contractul cu turistul care cesioneaza contractul si incheie un alt contract cu noul turist. Pentru calatoriile individuale, in cazul in care mijlocul de transport este avionul, transferul poate fi efectuat numai daca exista posibilitatea transferarii 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 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.
 - 3.1. Turistul este obligat să comunice Agenției, în termen de 5 zile calendaristice de la primirea înștiințării prevăzute la cap. VI pct. 1, hotărârea sa de a opta pentru:
 - a) rezilierea contractului fără plata penalităților; sau
 - b) acceptarea noilor condiții ale contractului.
 - 3.2. 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.
 - 3.3. 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 turistul în scris, în termenul menționat în contract, termen care nu poate fi mai mic de 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);
 - c) anularea s-a făcut din vina turistului.

4. 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, după achitarea și confirmarea serviciilor, 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.

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. În cazul biletelor de odihnă și/sau de tratament, turistul are obligația de a respecta 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 biletul de odihnă și/sau de tratament; în stațiunile din țară, altele decât cele de pe litoral, cazarea se face începând cu ora 14,00 a zilei de intrare și se termină cel târziu la ora 12,00 a zilei următoare celei înscrise pe bilet.

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 Agenție.

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, să păstreze integritatea bunurilor din unitățile de cazare, alimentație publică, mijloace de transport, în caz contrar urmând să suporte contravaloarea pagubelor produse.

VIII. Asigurări

A. Turistul este asigurat pentru riscul de insolvabilitate și/sau de faliment al Agenției la SC ASTRA SA cu sediul în localitatea BUCUREȘTI, Str. Nerva Traian nr. 3, bl. M101, sector 3, tel. 021-318.80.80, fax 021-318.80.74. 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. X 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 (treizeci) 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 asigurătorului despăgubirea primită, în termen de 5 (cinci) zile lucrătoare de la data primirii de la Agenție a sumelor reprezentând debitul.

B. ASIGURARE DE CALATORIE: Este obligatorie / recomandabilă (dupa caz) încheierea unei polițe de asigurare complexă a calatoriilor TURIST PLUS, Beneficiarul fiind despăgubit în caz de: cheltuieli medicale de urgență și / sau de repatriere sub limita răspunderii asigurătorului pentru urgențe stomatologice, despăgubiri pentru accidente de călătorie (în mijloace de transport public), despăgubire pentru bagaj pierdut / deteriorat, despăgubire pentru întârzierea bagajelor (mai mult de 6 ore), despăgubire pentru întârzierea (mai mult de 12 ore)/anularea călătoriei, răspundere civilă privată în străinătate, despăgubiri pentru pierdere / înlocuire de documente, asigurare pentru anularea plecării în calatorie, bilete de calatorie anulate din cauza falimentului companiei aeriene, despăgubiri pentru biletele de avion returnate, rambursarea de cheltuieli datorate respingerii la ieșirea din țara a asiguratului, refuzul companiei aeriene de a imbarca turistul în cursa de destinație, cheltuieli medicale datorate serviciilor necorepunzătoare la bordul avionului.

În cazul în care Beneficiarul refuza încheierea unei astfel de polițe de asigurare, acesta este obligat să menționeze în prezentul contract, în dreptul semnăturii, că nu dorește asigurare de calatorie. În această situație, Beneficiarul suportă personal cheltuielile ocazionate de una din situațiile enumerate mai sus. Prestatorul NU își asumă răspunderea pentru situațiile enumerate mai sus și nici în alte situații independente de voința și prestația sa.

IX. Renunțări, penalizări, despăgubiri

1. În cazul în care turistul renunță la pachetul de servicii turistice care face obiectul prezentului contract, în cazul serviciilor la cerere sau al ofertei standard, el datorează Agenției penalizări după cum urmează:

Condiții de anulare pentru transportul aerian:

.....

Conditii de retragere pentru hotel:

2. În cazul biletelor de odihnă și/sau de tratament, pentru retragerea din vina turistului se aplică următoarele penalizări:

- a) dacă cererea de restituire se depune în orice moment după achitarea avansului și până cel târziu cu 15 zile înainte de începerea sejurului, penalizarea este egală cu contravaloarea comisionului Agenției cu T.V.A. aferentă;
- b) dacă cererea de restituire se depune într-un interval mai mic de 15 zile înainte de data începerii sejurului sau dacă turistul nu se prezintă în stațiune la data înscrisă în bilet, penalizarea va fi de 100% din preț ori din valoarea încasată până la acea dată de Agenție;
- c) 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. 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 sau dacă este întors de la graniță de către poliția de frontieră.

5. 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.

6. Agenția va acorda despăgubiri în funcție de gradul de nerespectare a obligațiilor din contract, despăgubiri ce nu pot depăși prețul pachetului de servicii turistice prevăzut în contract. Agenția este răspunzătoare până la acoperirea integrală a prejudiciului în cazul în care este responsabilă de rănirea sau decesul turistului ca urmare a acțiunilor ori a neglijenței sale.

X. Reclamații

1. O reclamație din partea turistului se depune, în scris, la sediul Agenției în termen de maximum 3 zile calendaristice de la încheierea călătoriei.
2. Agenția va răspunde la reclamațiile scrise în termen de 14 zile calendaristice de la data depunerii, urmand să comunice turistului despăgubirile care i se cuvin în condițiile prezentului contract.
3. În cazul în care turistul este nemulțumit de serviciile turistice primite la fata locului, acesta are obligația de a întocmi o sesizare în scris, clar și explicit, cu privire la deficiențele constatate. Aceasta sesizare se va transmite imediat atât Agenției, cât și prestatorului de servicii local (conducerii hotelului, restaurantului).
4. 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 cf. cap. X, art. 1, iar sesizarea devine anexa a acesteia.

XI. Dispoziții finale

Prezentul contract a fost încheiat azi, în două exemplare, câte unul pentru fiecare parte.

Agentie,

Turist,

Nu doresc asigurare de calatorie TURIST PLUS