

CONTRACTUL CU TURISTUL
CONTRACT – CADRU DE COMERCIALIZARE A PACHETELOR DE SERVICII TURISTICE

Nr. Contract /comanda din data de

SOCIETATEA COMERCIALA ARROW INTERNATIONAL TRAVEL SRL cu sediul in BUCURESTI, STR COSTACHE NEGRI NR 4, AP 2, CAM 2 SI 3, SECTOR 5, tel: 021.313.32.84; fax: 0213133296; email: office@arrowintravel.ro, www.arrowintravel.ro, Cod de Inregistrare Fiscala RO 13264608, inregistrata la Registrul Comertului sub numarul J40/7322/2000, titulara a Licenta de turism nr. A1851 pentru Agentia de Turism ARROW INTERNATIONAL TRAVEL SRL cu sediul in BUCURESTI STR COSTACHE NEGRI NR 4, AP 2, CAM 2 SI 3, SECTOR 5, operator de date cu caracter personal inregistrat sub nr. 16630, Polita de asigurare a agentiei de turism Arrow International Travel emisa de SC OMNIASIG seria I nr. 30783 valabila pana la 13.11.2016 privind rambursarea cheltuielilor de repatriere si/ sau a sumelor achitate de catre turisti, afisata pe pagina web a agentiei de turism ARROW INTERNATIONAL TRAVEL <http://www.arrowintravel.ro/>, reprezentata prin ELENA ROTARU, in calitate de DIRECTOR GENERAL, denumita in continuare Agentia

si
TURISTUL, dl/d-na, domiciliat/domiciliată în, telefon, email, posesor/posezoare al/a buletinului/cărtii de identitate seria nr., eliberat/eliberată de la data de, CNP.....

au convenit la încheierea prezentului contract.

I.OBIECTUL CONTRACTULUI îl constituie vanzarea de către Agenție a pachetului de servicii turistice, bilet de odihnă tratament, bilet de excursie, înscris în voucherul anexat contractului si eliberarea documentelor de plată:

1.1 Servicii turistice contractate/ numar de persoane :

1.2 Statusul rezervarii/comenzii in momentul incheierii contractului (confirmata, neconfirmata, in curs de confirmare) :

In cazul neconfirmării serviciilor (cazare, transport, etc), agentia va oferi turistului o varianta alternativa sau va returna integral avansul.

Documente necesare calatoriei:

II. PREȚUL TOTAL AL CONTRACTULUI este și cuprinde costul serviciilor turistice efective, comisionul Agenției și TVA-ul.

Se achita avans in valoare de la momentul rezervarii si restul de pana la data de Plata serviciilor turistice externe aferente contractului se efectueaza într-o singură monedă. Daca factura emisa de Agentie este exprimata in valuta (eur, usd), aceasta se va achita in aceeași moneda. In cazul in care, la cererea turistului, factura emisa de catre Agentie va fi exprimata in lei, aceasta se va intocmi la cursul BNR din ziua emiterii facturii, la care se adauga un comision de risc valutar de 2 %. Depasirea termenului de plata determina aplicarea unei penalitati de 0,3% pentru fiecare zi de intarziere, procent aplicat la suma neachitata.

III. DREPTURILE ȘI OBLIGAȚIILE AGENȚIEI

3.1. In cazul în care Agentia este nevoită să modifice una din prevederile esențiale ale contractului, are obligația să informeze turistul cu cel puțin 15 zile inaintea plecării.

3.2. 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 valutar aferente pachetului de servicii turistice contractat.

3.3. In 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) sa ofere turistului alternative corespunzatoare în vederea continuării calatoriei turistice, respectiv serviciile oferite sa fie de aceeași calitate și cantitate, fara majorarea preturilor;

b) să restituie turistului sumele ce reprezintă diferența dintre serviciile turistice achitate și cele efectiv prestate în timpul călătoriei turistice (cu excepția excursiilor optionale care nu sunt cumparate de la Agentie ci de la agentii locale).

3.4 Agenția este răspunzătoare pentru buna executare a obligațiilor asumate prin contract, cu excepția următoarelor cazuri:

a) cand neîndeplinirea sau îndeplinirea defectuoasă a obligațiilor se datorează turistului;

b) cand neîndeplinirea obligațiilor se datorează unor cauze de forță majoră definite ca circumstanțe anormale si imprevizibile, independente de vointa celui care le invoca, si ale caror consecințe nu au putut fi evitate în ciuda oricaror eforturi depuse, sau unor evenimente pe care nici Agenția, nici prestatorii de servicii nu le puteau prevedea sau evita inclusiv dar fără a se limita la: modificări de orar sau de itinerar, întârzieri în trafic mijloacelor de transport, neîndeplinirea grupului minim urmare a unor renunțări de ultimă oră sau a neobținerii vizelor pentru toti participantii, defectarea mijlocului de transport, accident, blocaje, lucrări sau reparatii pe drumurile publice, cauze naturale care impiedica desfasurarea transportului si/sau a cazarii, greve, demonstratii etc. Agentia nu este raspunzatoare pentru prejudiciile cauzate turistului, urmare a intarzierii curselor (inclusiv charter), pierderilor de bagaje, si a altor imprejurari asupra carora transportatorul aerian poarta singura raspundere, si nu este obligata sa ramburseze c/valoarea serviciilor achizitionate.

c) cand neîndeplinirea obligatiilor se datoreaza unui tert care nu are legatura cu furnizarea serviciilor prevazute in contract, iar cauzele care au determinat neindeplinirea obligatiilor au un caracter imprevizibil si inevitabil.

În cazul achiziționării unui pachet de servicii turistice având în componentă si asigurarea transportului pe cale aeriană, Transportatorul Aerian, fără a cere acordul agentiei de turism care derulează programul turistic, are dreptul de a modifica orele de zbor. Prin urmare, Agentia nu este răspunzătoare pentru decolarea/aterizarea avioanelor la o altă oră decât cea înscrisă în programul turistic. Pentru aceste întârzieri, compania aeriană este obligată să asiste turistii conform Regulamentului nr. 261/2004 implementat prin HG nr. 1912/2006. Orice problemă privind operarea zborului si actiunile adiacente acestuia intră în competența si responsabilitatea transportatorului, biletul de avion reprezentând contractul între pasager si transportator. În cazul acestor pachete de servicii turistice, ziua de plecare si ziua de sosire nu sunt considerate zile turistice, acestea fiind destinate transportului.

In situatia de suprar rezervare (overbooking) a unui hotel, determinata de activitatea hotelierilor, inainte sau dupa inceperea calatoriei, Agentia va oferi varianta de hotel in aceeași zona sau într-o zona apropiata, la aceeași categorie sau de o categorie superioara fara sa modifice pretul; in cazul in care situatia de suprar rezervare (overbooking) este anuntata turistului, sau reprezentantului acestuia, cu minim 3 zile inainte de data plecării, clientul poate accepta varianta propusa sau poate anula calatoria fara penalizari, fara inasa a avea dreptul de a solicita despagubiri suplimentare.

3.5. 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;

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 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.

3.6. Excursiile optionale se efectueaza si se achita la fata locului cu agentii locale, care poarta intreaga responsabilitate pentru organizarea si desfasurarea acestor excursii . Preturile excursiilor optionale pot fi mai mari decat cele comparate de la receptia hotelurilor aceasta datorandu-se faptului ca persoanele participante vor avea la dispozitie un mijloc de transport care ii va duce si ii va aduce la hotelul respectiv ,ghidul excursiei si dupa caz ghid local .Pretul excursiilor este calculat, in general, pentru un grup minim de aproximativ 25 pax. In cazul neintrării acestui numar minim, fie tarifele pot fi majorate proportional, fie excursia poate fi anulata, iar turistii putand opta pentru achiziționarea excursiei de la

recepția hotelului în funcție de disponibilități.

IV. DREPTURILE ȘI OBLIGAȚIILE TURISTULUI

4.1. În cazul în care turistul nu poate să participe la călătoria turistică, acesta poate să cesioneze contractul (daca este posibil), 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. Responsabilitatea încheierii contractului de cesiune revine după caz fie cedentului, fie cesionarului, și niciodată Agenției de turism (debitorului cedat). În acest caz, Agenția reziliază contractul cu turistul care cesionează și încheie un alt contract cu noul turist. Turistul care cedează pachetul său de servicii (cedentul), precum și cesionarul sunt responsabili în mod solidar la plata prețului călătoriei și a costurilor suplimentare posibile (taxa viza , bilet avion,etc) apărute cu ocazia acestei cedări.

4.2. 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. Eventualele costuri suplimentare generate de neeliberarea spațiilor de cazare până cel târziu la orele specificate mai sus cad în sarcina exclusivă a turistului. În funcție de destinație, orele de intrare, respectiv ieșire, se pot modifica și sunt decise de unitatea hoteliera.

4.3. 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.

4.4. Turistul este obligat să comunice Agenției, în termen de 5 zile de la primirea înștiințării prevăzute la cap.III pct.3.1 privind modificarea prevederilor esențiale ale contractului, hotărârea sa de a opta pentru:

- rezilierea contractului fără plata penalităților, sau
- acceptarea noilor condiții ale contractului.

În cazul în care turistul decide să participe la călătoria asupra căreia s-au operat modificări în condițiile cap. III pct. 3.1. se consideră că toate modificările au fost acceptate și turistul nu poate solicita despăgubiri ulterioare datorate modificărilor de acest tip.

4.5 În cazul în care turistul reziliază contractul sau Agenția anulează călătoria turistică înaintea datei de plecare, turistul are dreptul:

- să accepte la același preț un alt pachet de servicii turistice de calitate echivalentă sau superioară;
- să accepte un pachet de servicii turistice de calitate inferioară propus de Agenție, cu rambursarea diferenței de preț;
- să i se ramburseze toate sumele achitate în virtutea contractului.

4.6. În toate cazurile menționate, turistul poate să solicite Agenției și o despăgubire pentru neîndeplinirea prevederilor contractului inițial, cu excepția cazurilor în care:

- anularea s-a făcut din cauza nerealizării numărului minim de persoane menționat în contract, iar Agenția a informat turistul cu cel puțin 15 zile calendaristice premergătoare datei plecării.
- anularea s-a dispus ca urmare a unui caz de forță majoră, definită legal de Camera de Comerț din România (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) sau unor evenimente pe care nici Agenția, nici prestatorii de servicii nu le puteau prevedea sau evita prevăzute la cap. III pct. 3.4 lit. b),
- anularea s-a făcut din vina turistului.

4.7 Dacă turistul solicită schimbarea hotelului, structurii camerelor sau a oricăror dintre servicii, aceasta echivalează cu rezilierea contractului, cu aplicarea penalităților la momentul respectiv și încheierea unui nou contract.

4.7. 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 conform prevederilor Cap V. cu excepția cazurilor de forță majoră prevăzute de lege.

4.9. 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 în cazul în care aceste taxe nu sunt incluse în pachetul de servicii achiziționat (denumite taxe locale).

4.10 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 în România, este obligat să prezinte la recepția unității hoteliere bilet de trimitere de la medicul de familie și dovada plății contribuțiilor pentru asigurări sociale, la zi. Clasificarea unităților de cazare și a mijloacelor de transport sunt cele oficiale pentru fiecare țară în parte, turistul ia act și este de acord cu aceasta. Responsabilitatea clasificărilor aparține în exclusivitate autorităților de resort ale țărilor respective.

4.11. Dacă pentru efectuarea călătoriei este necesară îndeplinirea de către turist a unor formalități suplimentare (de ex. călătoria împreună cu minori, situația în care numele turistului este schimbat ca urmare a căsătoriei/desfacerii etc), acesta va îndeplini toate cerințele legale. Pentru o informare optimă, agenția recomandă și consultarea site-ului www.politiadefrontiera.ro și www.mae.ro. În cazul în care turistul nu își respectă obligația de a se informa cu privire la formalitățile suplimentare necesare în vederea efectuării călătoriei care nu sunt în sarcina Agenției (de ex. în cazul călătoriei cu minori, împuternicire din partea părintelui sau reprezentantului legal ce nu îl însoțește, cazier judiciar, sau orice alte documente suplimentare - enumerarea fiind exemplificativă), Agenția este exonerată de orice răspundere în cazul imposibilității efectuării călătoriei.

4.12. În cazul în care o singură persoană angajează servicii pentru un număr mai mare de turiști, condițiile contractului se extind în mod automat asupra întregului grup pentru care s-au achitat serviciile.

4.13. Turistul are obligația să respecte locul, data și ora plecării atât la dus cât și la întors, precum și locurile, datele și orele stabilite pe parcursul programului turistic contractat. Toate cheltuielile și daunele produse ca urmare a nerespectării de către turist a prevederilor privind locurile de întâlnire și orarele, vor fi suportate de către acesta.

V RENUNȚĂRI, PENALIZĂRI, DESPĂGUBIRI

5.1 În cazul în care turistul, fara culpa din partea Agenției, renunță la pachetul de servicii turistice care face obiectul prezentului contract, el datorează Agenției penalizări după cum urmează:

- ...% din prețul pachetului de servicii, dacă renunțarea se face cu mai mult de 30 de zile calendaristice înainte de data plecării;
- ...% din prețul pachetului de servicii, dacă renunțarea se face în intervalul 16-30 de zile înainte de data plecării;
- ...% din prețul pachetului de servicii, dacă renunțarea se face într-un interval mai mic de 16 zile înainte de plecare sau pentru neprezentarea la program.

Condițiile de anulare/penalizare indicate la art. 5.1 sunt standard și se aplică în toate cazurile, cu excepția celor în care programul valorificat /confirmat are propriile reguli de anulare/penalizare cum este cazul ofertele speciale, last minute și early booking

5.1.1 În situația contractării serviciilor turistice în regim early booking, reducerea este inclusă în pachet, iar procentul precizat se aplică numai serviciilor de cazare. În acest caz, orice modificare a contractului, solicitata de turist, determină anularea rezervării cu penalizări și refacerea acesteia la prețul și condițiile din momentul reinscrierii. De asemenea, nerespectarea condițiilor de plată aplicate rezervărilor tip EB determină modificarea prețului pachetului conform ofertei standard.

5.1.2. În cazul în care turistul care a contractat un pachet de servicii turistice cu Agenția și a achitat un avans nu se prezintă în termenul specificat în contract sau în termenul comunicat în scris, pentru a achita ratele aferente sau restul de plată, contractul se consideră reziliat de drept, iar Agenția are dreptul de a anula rezervările efectuate în beneficiul turistului cu reținerea penalizărilor prevăzute la pct 5.1. din prezentul contract.

5.2 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 comisionul agenției.

5.3. 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, exonerând agenția.

5.4. 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 personale în regulă sau dacă nu i se permite ieșirea din țara de către poliția de frontieră.

5.5. 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.

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

5.7. Agenția nu răspunde în situații de grevă, conflicte politice și de război, catastrofe, de pericol public, atac terorist, embargou internațional, precum și în cazul în care companiile aeriene stabilesc limite de răspundere. Toate aceste situații care nu sunt imputabile nici unei părți se consideră situații de forță majoră și exonerează de răspundere Agenția.

VI. RECLAMAȚII

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

Datele de contact ale Agenției: Telefon/fax: 021.313.32.84 /96 Mobil: 0757.575.590/ Email: office@arrowintravel.ro

6.2. 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, înregistrată, în termen de maximum 5 zile calendaristice de la încheierea călătoriei. Agenția urmează ca, în termen de 30 zile calendaristice, să comunice turistului, în scris, răspunsul.

VII. ASIGURĂRI – Turistul este asigurat prin Polita de asigurare privind rambursarea cheltuielilor de repatriere și/sau a sumelor achitate de turist în cazul insolvenței sau a falimentului agenției de turism seria I nr. 30783 valabila până la 13.11.2016 emisa de SC OMNIASIG VIENNA INSURANCE GROUP.

Adresa asiguratorului : BD Alexandru Ioan Cuza nr 5 A sector 1 Bucuresti Tel 021.319.67.73/74

Polita de asigurare privind rambursarea cheltuielilor de repatriere și/sau a sumelor achitate de turist în cazul insolvenței sau a falimentului a tour operatorului
Agenția recomandă și încheierea unei polițe medicale/storno pentru a acoperi eventualele taxe medicale/repatriere în caz de accidente, de boală sau deces /penalități de anulare.

VIII. Documentele ce constituie anexă la contract sunt următoarele:

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

IX. Dispoziții finale

9.1. Prezentul contract a fost încheiat în două exemplare, câte unul pentru fiecare parte. Contractul se considera încheiat în momentul semnării lui de către turist sau prin acceptarea condițiilor contractuale de servicii turistice inclusiv în cazul celor achiziționate la distanță prin mijloace electronice și încetează de drept odată cu finalizarea prestării efective a pachetului de servicii turistice înscris în documentele de călătorie.

9.2. Comercializarea pachetelor de servicii turistice se va face în conformitate cu prevederile prezentului contract și cu respectarea prevederilor Ordonanței Guvernului nr. 107 /1999 republicată privind activitatea de comercializare a pachetelor de servicii turistice, aprobată cu modificări și completări prin Legea nr. 631 /2001, cu modificările ulterioare.

9.3. 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. 12 alin. (2) din Ordonanța Guvernului nr. 107 /1999, aprobată cu modificări și completări prin Legea nr. 631/2001.

9.4. "Conform dispozițiilor Legii nr. 677/2001 pentru protecția persoanelor cu privire la prelucrarea datelor cu caracter personal și libera circulație a acestor date, SC ARROW INTERNATIONAL TRAVEL SRL este operator de date cu caracter personal înscris sub nr. 16630 și prelucrează datele cu caracter personal furnizate de dvs. prin acest document, având ca scop colectarea datelor pentru emiterea biletelor de avion , furnizarea de servicii turistice și a serviciilor de cazare. Prin furnizarea datelor dumneavoastră personale, înțelegeți și sunteți de acord cu transferarea acestora către companiile afiliate sau colaboratoare, partenerii noștri contractuali din țara și/sau străinătate. Administrăm datele dumneavoastră personale pe durata necesară pentru furnizarea serviciilor de mai sus sau pentru o durată de 5 ani de la data încheierii contractului. Dacă, pe viitor, compania va fi achiziționată de o terță parte, este posibil ca datele să fie transmise pentru continuarea fără probleme a activității de afaceri. Furnizăm datele dumneavoastră autorităților competente și forurilor de judecată la cerere și în cazul în care acest lucru este solicitat de legislația relevantă."

9.5. Litigiile apărute între părți se rezolvă pe cale amiabilă, în caz contrar părțile înțeleg să se adreseze instanțelor de judecată competente.

9.6. Contractul va fi interpretat conform legilor din România.

AGENTIA DE TURISM,

TURISTUL NUME SI PRENUME

SC ARROW INTERNATIONAL TRAVEL SRL

Reprezentant (nume, prenume)

Semnătura

Stampila