



CONTRACT
de comercializare a pachetelor de servicii turistice
Nr din data de

Partile contractante:

Societatea Comerciala **SC SUNNY TRIP SRL**, cu sediul social in Iasi, str P-ta Voievozilor nr 12, bl X7, et 2, ap3, cod unic de inregistrare 18769504, cont RO39RZBR0000060011453354 RON deschis la Raiffeisen Bank, pentru Agentia de turism **Unlimited Travel** cu sediul in Iasi, Str Stihii, bl Stihii, parter, Telefon/ Fax 0232 241441, e-mail office@unlimitedtravel.ro Licenta de turism nr 5234, reprezentata prin **Monica Manolache**, in calitate de director agentie, denumita in continuare **Agentie**,

si

Turistul/ Reprezentantul persoanei juridice:

Nume.....Prenume....., Adresa.....

Telefon..... Email..... C.I....., CNP.....

Denumirea persoanei juridice, cu sediul in, adresa

....., inregistrata la ORC sub nr J...../...../....., CUI

....., telefon.....Email.....

au convenit la incheierea prezentului contract, in conformitate cu prevederile Ordonantei Guvernului nr.107/1999 privind activitatea de comercializare a pachetelor de servicii turistice, aprobata cu modificari si completari prin Legea nr.631/2001, precum si a Ordinului nr. 516/2005.

Numele si prenumele turistilor inscrisi in pachetul de servicii	Adult / Copil	Data nasterii	Act de identitate

I.OBIECTUL CONTRACTULUI îl constituie vanzarea de către Agenție a pachetului de servicii turistice înscris în voucherul anexat si eliberarea documentelor de plată.

Pachetul de servicii este organizat si vandut pe cont propriu de catre agentia UNLIMITED TRAVEL;

Pachetul de servicii este vandut de agentia UNLIMITED TRAVEL, in calitate de agentie detailista, in contul agentiei touroperatoare

.....

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

.....

PROGRAM CONTRACTAT:

PERIOADA:

CAZARE	TIP CAMERA	HOTEL / PENSIUNE
x		
SERVICII MASA		

Bonul de comanda, confirmarea de servicii, biletul de odihna si/sau de tratament, oferta standard a agentiei de turism expusa in materialele de prezentare si documentele de plata, fac parte integranta din prezentul contract .

II. PRETUL

Prețul total al contractului este.....și cuprinde costul serviciilor turistice efective, comisionul Agenției și T.V.A-ul.

Daca factura emisa de Agentie este exprimata in valuta (eur, usd), aceasta se va achita in aceeasi 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 %. Avansul este deiar plata finală se va face până la data de.....

III. DREPTURILE SI OBLIGATIILE AGENTIEI

1. a) 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 calendaristice inaintea plecării. b) Aparitia cu mai puțin de 15 zile inainte de plecare a unor situatii neprevazute de Agentie si nedeterminate de aceasta, cum ar fi: schimbarea hotelului fara a avea in sa o categorie inferioara, schimbarea companiei aeriene sau a orarului de zbor, neindeplinirea grupului minim in cazul grupurilor, neobtinerea vizelor pentru toti participantii la excursie, modificarea taxelor de aeroport, aparitia unor situatii de forta majora, determina obligatia Agentiei de a informa turistul imediat ce ia la cunostinta de modificarea intervenita. Astfel de situatii nu sunt considerate a modifica prevederile esentiale ale contractului si nu constituie motiv de retragere.

2. Agenția poate modifica prețul contractului, functie de variatia costurilor de transport, redevențelor, taxelor de aeroport, taxelor de turist, cursurilor de schimb valutar aferente pachetului de servicii turistice contractat. Preturile stabilite in contract nu pot fi majorate, in nici un caz, in cursul celor 20 de zile calendaristice dinaintea plecării. Prevederile art. 1lit. b se aplica in mod corespunzator.

3. In situatia de suparezervare (overbooking) a unui hotel, determinata de activitatea hotelierilor, inainte sau dupa inceperea calatoriei, Agentia va oferi varianta de hotel in aceeasi zona sau intr-o zona apropiata, la aceeasi categorie sau de o categorie superioara fara sa modifice pretul; in cazul in care situatia de suparezervare (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 insa a avea dreptul de a solicita despagubiri suplimentare.

4. 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 in vederea continuarii calatoriei turistice, fara majorarea pretului, respectiv serviciile oferite sa 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 (cu excepția excursiilor optionale care nu sunt cumparate de la Agentie ci de la agentii locale) .

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 și, după caz, despăgubirea pentru serviciile neprestate (în funcție de gradul dovedit de nerespectare a obligațiilor din contract)

5. 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 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, cauze naturale care împiedica desfasurarea transportului si/sau a cazarii, greve, demonstratii etc). Agenția 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.

6. Agenția informează în scris turistul, în „Programul turistic” care face parte integrantă din prezentul contract, asupra tuturor obligațiilor acestuia.

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, numărul de telefon și de fax ale reprezentanței locale a organizatorului și/sau a detailistului ori, în lipsa acestuia, 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 și șederile minorilor, informații care să permită stabilirea unui contact direct cu copilul sau cu responsabilul de la locul șederii copilului;

7. Agenția nu este răspunzătoare pentru eventualele modificări de orar/ anulari de zboruri, etc semnalate de către compania aeriană; în cazul în care turistul achiziționează servicii de transport, împreună cu serviciile de cazare/ alimentare prevăzute în prezentul contract, acesta va fi informat referitor la condițiile de anulare/ modificare pentru fiecare serviciu în parte.

8. Excursiile optionale se efectuează la fata locului cu agentii locale, care poarta intreaga responsabilitate pentru organizarea si desfasurarea acestor excursii. Sumele aferente excursiilor optionale nu se incaseaza in numele si pentru agentia UNLIMITED TRAVEL.

IV. DREPTURILE SI OBLIGATIILE TURISTULUI

1. In 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 înainte datei de plecare. In acest caz Agenția reziliază contractul cu turistul care cesionează și încheie un alt contract cu noul turist. Turistul care cedează pachetul său de servicii, 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.

2. In cazul sejururilor de odihnă și/ sau de tratament, turistul are obligatia să respecte programul de acordare a serviciilor (de ex in Romania, in statiunile de pe litoral check-in-ul se face la ora 18:00 iar check-out-ul la ora 12:00). In functie de destinatie check-in-ul si check-out-ul se pot modifica.

2.1. Cu excepția cazului în care se contractează pachete turistice care includ transportul (cand transferul se va efectua de la aeroport la hotel si retur), transferul se va efectua la cerere de la/ la aeroport sau gara centrala, daca sistemul de rezervari permite. In acesta situatie, orice anulare va atrage conditiile aplicabile ale furnizorului.

3. In cazul în care prețurile stabilite în contract sunt majorate cu peste 10%, turistul poate rezilia contractul, având dreptul la rambursarea de către Agenție a tuturor sumelor aferente calatoriei turistice plătite de acesta.

4. Turistul este obligat să comunice Agenției, în termen de 5 zile calendaristice de la primirea înștiințării prevăzute la cap.IV pct.1 a , hotărârea sa de a opta pentru:

a) rezilierea contractului fără plata penalităților, sau

b) acceptarea noilor condiții ale contractului.

4.1 In cazul în care turistul reziliază contractul la termen, fara penalizari 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;

b) să accepte un pachet de servicii turistice de calitate inferioară propus de Agenție, cu rambursarea diferenței de preț;

c) să i se ramburseze toate sumele achitate în virtutea contractului.

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

a) 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.

b) anularea s-a dispus ca urmare a unui caz de forță majoră, definită legal de Camera de Comerț din Romania (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.

4.3 In cazul în care, turistul optează pentru un alt hotel decât cel pentru care a făcut rezervarea și plata serviciilor, responsabilitatea financiară a renunțării îi aparține. Agenția va rezolva cerințele turistului în limita posibilităților, turistul urmând a suporta eventualele diferențe de preț, după caz.

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, inclusiv în cazul apariției situațiilor de îmbolnavire a turistului, evenimente familiale ale acestuia sau alte astfel de situații care nu sunt asimilate forței majore. 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. Despăgubirea se poate ridica la maximum prețul călătoriei turistice.

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

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. 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 țării respective.

8. Dacă pentru efectuarea calatoriei este necesară îndeplinirea de către turist a unor formalități suplimentare (de ex. calatoria împreună cu minori, situația în care numele turistului este schimbat ca urmare a căsătoriei/desfacerii ei etc), acesta va îndeplini toate cerințele legale. Pentru o informare optimă, agenția



recomanda si consultarea site-ului www.politiadefrontiera.ro.

9. In cazul in care o singura persoana angajeaza servicii pentru un numar mai mare de turisti, conditiile contractului se extind in mod automat asupra intregului grup pentru care s-au achitat serviciile.

V RENUNTARI, PENALIZARI, DESPAGUBIRI

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) din pretul pachetului de servicii, daca renuntarea se face pana la data de

2. În cazul biletelor de odihnă si/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 la 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 pret ori din valoarea încasată până la acea dată de Agenție;

c) pentru biletele de odihnă si/sau de tratament cumpărate prin organizații sindicale, Turistul va face restituiri numai în baza cererilor de renunțare contrasemnate și stampilate de reprezentantul organizației sindicale.

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 stampilate 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 acestora.

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, 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.

9. Nu sunt permise modificările de nume.

VI. RECLAMATII

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 constatate la fața locului, legate de realizarea pachetului de servicii turistice contractat, ce se va transmite prompt atât Agenției, cât și prestatorului de servicii turistice (conducerii hotelului, restaurantului). 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 15 zile calendaristice, să comunice turistului despăgubirile care i se cuvin.

VII. ASIGURARI

Turistul este asigurat pentru riscul de insolvabilitate si/sau de faliment al Agenției la Societatea de Asigurare **SC OMNIASIG VIG SA, cu sediul in str Grigore Mora nr 23, sector 1, Bucuresti; tel/fax 0232245628, email office@iasi.omniasig.ro (polita cu nr I30561 afisata pe site-ul www.unlimitedtravel.ro)**

Contract de asigurare nr 29181

În cazul în care pachetul vandut de Unlimited Travel in calitate de agenție detailistă, turistul este asigurat pentru insolvabilitatea sau falimentul agenției de turism touroperatoare în contul căreia este vândut pachetul de servicii, respectiv la SC

În cazul în care asiguratul nu efectuează repatrierea turistului, turistul are obligația de a anunța imediat asigurătorul prin telefon, fax sau e-mail. În această situație asigurătorul nu are obligația de a achita imediat contravaloarea cheltuielilor de repatriere, ci de a o rambursa după întoarcerea turistului în România, în condițiile prezentei polițe de asigurare. În cazul în care turistul solicită de la asigurat rambursarea sumelor achitate și/sau a cheltuielilor de repatriere, acesta trebuie să trimită documentele justificative către asigurat prin scrisoare recomandată cu confirmare de primire. Turistul are obligația să păstreze fotocopiile de pe respectivele documente justificative. Turistul poate solicita asiguratului 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. Turistul are obligația de a notifica asigurătorului, prin scrisoare recomandată cu confirmare de primire, în legătură cu solicitarea adresată asiguratului privind rambursarea sumelor achitate și/sau a cheltuielilor de repatriere, în termen de 5 (cinci) zile calendaristice de la data confirmării de primire prevăzute mai sus. În cazul în care, în termen de 15 (cincisprezece) zile calendaristice de la data confirmării de primire a documentelor justificative de către asigurat, turistul nu a primit sumele solicitate de la asigurat, are loc evenimentul asigurat.

În termen de 10 (zece) zile calendaristice de la data producerii evenimentului asigurat turistul are obligația de a transmite asigurătorului, prin scrisoare recomandată cu confirmare de primire, cererea de despăgubire însoțită de documentele justificative: a) contractul de comercializare a pachetului de servicii turistice; b) confirmările de primire precizate mai sus c) fotocopiile de pe documentele de plată a avansului, 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.

Despăgubirea nu poate depăși suma achitată de turist în contractul de comercializare a pachetului de servicii turistice, precum și sumele necesare repatrierii acestuia. Din despăgubire se scade franșiza menționată pe poliță, dacă este cazul. Despăgubirea va fi plătită în termen de 30 (treizeci) de zile calendaristice de la data primirii de către asigurat a documentelor justificative de la turist. În cazul în care după plata despăgubirii asiguratul plătește debitul către turist, turistul are obligația de a restitui asiguratului despăgubirea primită, în termen de 5 (cinci) zile lucrătoare de la data primirii de la asigurat a sumelor reprezentând debitul.

Agentia recomanda si incheierea unei polite storno pentru a acoperi eventualele penalitati de anulare din motive de forta majora, precum si a unor polite facultative pentru asistență în caz de boală, accidente și altele asemenea, contract de asigurare pentru bagaje, etc

VIII. Documentele contractului se constituie ca anexă la acesta și sunt următoarele:

a) voucherul, biletul de odihnă-tratament, biletul de excursie, după caz;

b) programul turistic, în cazul acțiunilor turistice.



IX. DISPOZITII 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 republicata 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. 12 alin. (2) din Ordonanța Guvernului nr. 107 /1999, aprobată cu modificări și completări prin Legea nr. 631/2001.
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 SUNNY TRIP SRL este operator de date cu caracter personal înscris sub nr. 15310 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

Denumirea **UNLIMITED TRAVEL**

Reprezentantul **MONICA MANOLACHE**
Ștampila și semnatura

Turist/ reprezentant turist

Semnatura