

Contractul cu turistul

CONTRACT de comercializare a pachetelor de servicii turistice

Nr din

NUME TITULAR:	CI:
TELEFON:	ADRESA:
PRET TOTAL:	STATUS:
AVANS:	CHITANTA NR:
REST DE PLATA:	DATA SCADENTA A PLATII:
NUME TURISTI:	
SERVICII:	
AGENT DE TURISM:	

CONDITII GENERALE

Agentia de turism UNIQUE AU MONDE, cu sediul social in Galati, str Regiment 11 Siret nr 50, aferent Bl. G1 – G2 jud. Galati, inregistrata la Registrul Comertului Bucuresti sub nr. J17/ 1088/ 1992, avand CUI RO1650230, Licenta Turism nr 1229 si Polita de Insolvabilitate nr. 54590/ 21.01.2020 emisa de catre societatea Omniasig SA. Cu punct de lucru in Jud, Ilfov, Chiajna, strada Orhideelor nr 2D, Tel 0722269180; Fax 0318163263 organizeaza si comercializeaza pachete de servicii turistice sau componente ale acestora.

CONTRACTUL

Contractul de comercializare a serviciilor turistice da nastere raportului juridic dintre S.C. PREXCON SA si turist, fiind supus reglementarilor Codului Civil si Codului Comercial, precum si Ordonantei Guvernului nr. 107/ 30.07.1999, cu modificarile ulterioare.

In cazul solicitarii unor pachete de servicii turistice care nu fac parte din oferta proprie a UNIQUE AU MONDE, contractul intra in vigoare in momentul in care turistul primeste confirmarea scrisa a rezervarii, transmisa in cel mult 5 zile calendaristice de la data semnarii bonului de comanda, daca partile contractante nu stabilesc altfel.

Pentru oferta turistica proprie comercializata de catre UNIQUE AU MONDE contractul intra in vigoare la data semnarii acestuia de reprezentantul agentiei de turism si de catre turist.

DREPTURILE SI OBLIGATIILE UNIQUE AU MONDE

UNIQUE AU MONDE se obliga sa depuna eforturi pentru asigurarea serviciilor contractate in conditii normale si la timp.

UNIQUE AU MONDE se obliga sa informeze turistul corect si complet, in scris sau verbal cu privire la pretul serviciilor oferite, destinatie, ruta, mijloacele de transport utilizate, tipul unitatilor de cazare, serviciile de masa si specificul acestor servicii.

UNIQUE AU MONDE se obliga sa ofere asigurare facultativa sau de asistenta care sa acopere taxele de repatriere in caz de accident sau boala.

UNIQUE AU MONDE isi rezerva dreptul sa modifice sau sa anuleze programul turistic in anumite cazuri: calamitati naturale, miscari sociale, greve, razboaie, schimbari politice, intarzieri, anulari sau inchideri temporare ale traficului rutier, feroviar, aerian sau naval, fara a notifica turistii daca acestea intervin intr-un interval de timp prea scurt pentru a anunta toti participantii.

Aceleasi situatii pot determina schimbarea tipului sau categoriei mijloacelor de transport ori a unitatilor de cazare. In astfel de cazuri nu se pot pretinde daune sau penalizari si nici rambursarea pretului, in care programul turistic a fost realizat. In cazul in care la unitatea de cazare confirmata este suprarezervare – „overbooking” agentia de turism este obligata sa asigure cazarea la aceeasi categorie de cazare cu cea confirmata ; in cazul in care varianta de cazare oferita ca alternativa este clasificata inferior , agentia de turism este obligata sa returneze diferenta de tarif dintre diferentele de confort.

UNIQUE AU MONDE nu raspunde pentru amanarile sau intarzierile de orice fel determinate de indeplinirea formalitatilor solicitate de reprezentantele tarilor de destinatie sau tranzitate, cum ar fi eliberarea vizelor cu intarziere si nu datoreaza daune pentru eventualele prejudicii produse turistului de aceste intarzieri.

UNIQUE AU MONDE nu raspunde pentru intarzierile inregistrate in timpul derularii programului turistic din motive ce nu-i sunt imputabile, cum ar fi intarzierea curselor aeriene, conditii meteorologice nefavorabile, formalitati vamale etc. In astfel de cazuri UNIQUE AU MONDE nu raspunde

pentru eventualele daune rezultate ca urmare a pierderii legaturilor, intalnirilor comerciale etc. In cazul intarzierilor turistul nu poate renunta la obligatiile asumate prin contract.

UNIQUE AU MONDE se obliga sa anunte turistul cu privire la eventualele modificari privind elementele esentiale ale contractului, inclusiv cu privire la anulara programului turistic, cu cel putin 15 zile calendaristice inainte, daca acestea se produc din motive imputabile UNIQUE AU MONDE.

DREPTURILE SI OBLIGATIILE TURISTULUI

TURISTUL are dreptul la o informare corecta si completa cu privire la pachetul de servicii oferit de UNIQUE AU MONDE, inclusiv cu privire la pretul acestuia, astfel incat sa nu fie posibile interpretari echivoce. Pretul si programul pachetului de servicii se va descrie in programele anexe acestui contract. UNIQUE AU MONDE nu raspunde pentru prestarea defectuoasa a serviciilor specificate in sectiunea : „PRETUL NU INCLUDE”, acestea fiind optionale si prestate de catre partenerii locali ai UNIQUE AU MONDE.

TURISTUL are dreptul sa poata incheia asigurari facultative pentru asistenta in caz de boala, accident, etc. In cazul in care continutul bonului de comanda difera de continutul confirmarii calatoriei turistice sau daca aceasta confirmare nu s-a facut in termenul de 60 de zile calendaristice de la data semnarii bonului de comanda, TURISTUL poate considera ca voiajul nu a fost rezervat si are dreptul la rambursarea sumelor deja platite.

TURISTUL are dreptul sa faca cunoscut agentiei vanzatoare solicitarile sale speciale, in momentul efectuarii comenzii care pot fi incluse in contract, cu titlu informativ, daca sunt acceptate de cele doua parti. In cazul in care TURISTUL nu poate sa participe la calatoria turistica, acesta poate sa transfere contractul unei terte persoane care indeplineste toate conditiile prevazute in pachetul de servicii turistice contractat, cu conditia anuntarii UNIQUE AU MONDE de cedarea pachetului sau de servicii. Atat TURISTUL cat si cel care preia contractul sunt responsabili, in mod solidar, de plata pretului calatoriei si a eventualelor costuri suplimentare aparute cu ocazia acestor cedari.

TURISTUL poate, in orice moment, sa rezilieze partial sau integral contractul incheiat cu PREXCON SRL, cu conditia notificarii in scris a rezilierii; daca motivul rezilierii nu este imputabil agentiei de turism, TURISTUL va despagubi pe UNIQUE AU MONDE pentru prejudiciul creat ca urmare a rezilierii. Pe parcursul desfasurarii programului, TURISTUL poate renunta total sau partial la serviciile oferite; in acest caz TURISTUL nu are dreptul la despagubiri

TURISTUL poarta intreaga raspundere pentru respectarea prevederilor legale privind regimul vizelor, al documentelor de calatorie, regimul vamal, sanitar etc. ale tarilor de destinatie sau tranzitate.

TURISTUL are obligatia sa verifice documentele de calatorie (bilete, asigurari etc.) precum si alte documente eliberate de UNIQUE AU MONDE si sa retina toate informatiile furnizate de reprezentantii agentiei vanzatoare, indiferent de forma prezentarii (scris sau verbal).

TURISTUL are obligatia sa sesizeze toate erorile si neconcordantele fata de serviciile comandate, imediat ce ele sunt constatate sau in termen de 5 zile de la sfarsitul sejurului; sesizarea se face in forma scrisa si numai in nume propriu, la fel ca si confirmarea primirii acesteia de catre UNIQUE AU MONDE. Reclamatii ulterioare sau cele formulate altfel decat in scris sau fara confirmarea primirii, nu vor fi luate in considerare. UNIQUE AU MONDE se obliga sa inainteze turistului un raspuns scris la sesizarile depuse la sediul sau, in termen de maxim 30 zile calendaristice

TURISTUL are obligatia sa respecte locul, data si ora plecarii atat la dus cat si la intors, precum si locurile, datele si orele stabilite pe parcursul programului turistic contractat. Toate cheltuielile si daunele produse ca urmare a nerespectarii de catre TURIST a prevederilor privind locurile de intalnire si orarele, vor fi suportate de catre acesta.

Daca TURISTUL nu beneficiaza total sau partial de serviciile comandate din motive neimputabile agentiei UNIQUE AU MONDE, TURISTUL nu poate pretinde acesteia restituierea contravalorii lor.

TURISTUL are obligatia sa despagubeasca firma transportatoare daca produce pagube in autocar pe parcursul calatoriei.

ASIGURARI

Turistul este asigurat pentru rambursarea cheltuielilor de repatriere si/sau a sumelor achitate de el in cazul insolvabilitatii sau falimentului agentiei la societatea Omniasig SA din Bucuresti, Bd.Timisoara, nr 6C, sector 6 tel: 0761053955, fax 0214135591.

Facultativ, turistul are posibilitatea incheierii unui contract de asigurare, care sa acopere taxele de transfer, sau a unui contract de asistenta care sa acopere taxele de repatriere in caz de accidente, de boala sau deces, ori a unui contract de asigurare pentru bagaje

TARIFE, PRETURI, CONDITII SI TERMENE DE PLATA

Preturile si tarifele pachetelor de servicii sunt stabilite prin contract. Orice modificare (referitoare la schimbarea unitatii de cazare, data de plecare, nume sau schimbarea persoanelor titulare de contract sau orice element principal ce face obiectul contractului) la cererea titularului din contract se taxeaza cu 25 euro de persoana; schimbarea se va face numai daca exista aceasta posibilitate si daca nu intra in contradictoriu cu penalizarile de anulare a pachetului.

Preturile si tarifele cuprind atat contravaloarea serviciilor de baza cat si contravaloarea serviciilor suplimentare solicitate de TURIST precum si a eventualelor taxe obligatorii.

Preturile si tarifele pot fi modificate unilateral de UNIQUE AU MONDE ca urmare a variatiilor costurilor de transport, inclusiv costul carburantului, redeventelor si taxelor aferente serviciilor rutiere, feroviare, aeriene sau navale, a taxelor de turist sau a cursurilor de schimb valutar aferente pachetului de servicii turistice contractat.

In cazul in care pretul stabilit prin contract este majorat cu peste 10%, TURISTUL poate rezilia contractul, cu dreptul de recuperare a sumelor achitate, notificand agentiei UNIQUE AU MONDE intentia de reziliere, in scris,

in termen de 3 zile de la data comunicarii preturilor majorate.

TURISTUL are obligatia sa achite 30% din pretul serviciilor solicitate in momentul efectuarii comenzii sau al semnarii contractului daca nu a fost facuta comanda iar restul sumei trebuie achitata pana cel tarziu cu 21 de zile inainte de inceperea programului. Daca comanda intervine in intervalul celor 21 de zile, serviciile vor fi achitate integral la data semnarii comenzii.

Nerespectarea de catre TURIST a termenelor de plata da dreptul agentiei UNIQUE AU MONDE sa rezilieze contractul si sa solicite despagubiri pentru daunele suferite.

MODIFICARI, RETRAGERI, ANULARI

In cazul in care UNIQUE AU MONDE este nevoita sa modifice una din prevederile esentiale ale contractului, aceasta va informa TURISTUL cu cel putin 15 zile inainte de data plecarii, iar acesta urmand sa comunice agentiei in termen de 5 zile de la primirea instiintarii hotararea sa de a opta fie pentru rezilierea contractului fara plata de penalitati, fie acceptarea noilor conditii ale contractului. TURISTUL nu poate modifica unilateral nici una din prevederile contractului.

In cazul in care TURISTUL reziliaza contractul ca urmare a modificarilor impuse de UNIQUE AU MONDE anuleaza calatoria turistica inaintea datei de plecare, TURISTUL poate opta fie pentru acceptarea la acelasi pret a unui alt pachet de servicii turistice de calitate echivalenta sau superioara, fie pentru acceptarea unui pachet de servicii de calitate inferioara, cu rambursarea diferentei de pret, ori pentru rambursarea integrala a sumelor achitate.

In cazul in care TURISTUL solicita efectuarea unor modificari in contract, cum ar fi modificarea datei de plecare, a numelui, a localitatii sau a hotelului, UNIQUE AU MONDE poate solicita despagubirea cu o suma egala cu suma de anulare-decomandare.

In cazul in care TURISTUL reziliaza contractul pentru un motiv care ii este imputabil, acesta va despagubi UNIQUE AU MONDE pentru prejudiciul creat agentiei ca urmare a rezilierii. Despagubirea se poate ridica la maxim pretul serviciilor turistice care fac obiectul contractului in functie de momentul in care intervine cererea de reziliere, astfel:

- 1). 50% din costul excursiei pentru retragerea cu pana la 40 zile inainte de plecare/intrare..
- 3). 100% din costul excursiei/sejurului pentru retragerea in intervalul 39 – 0 zile inainte de plecare/intrare.

Conform Ord. 516/ 2005, termenele si penalizarile prevazute in cazul rezilierii contractului sunt prevazute cu pana la 30 zile, pentru retragerea intre 16- 30 zile sau cu mai putin de 16 zile inaintea plecarii.

In cazul nerespectarii termenelor de decomandare/anulare prevazute responsabilitatea revine clientului.

TURISTUL nu poate solicita despagubiri agentiei in cazul in care anularea s-a facut ca urmare a nerealizarii numarului minim de persoane mentionat in programul anexa, a unui caz de forta majora , si in cazul in care turistul a fost informat in termen de 15 zile calendaristice asupra acestor modificari.

In cazul in care TURISTUL, decomanda pachetul de servicii din motive medicale, rambursarea c/val pachetului de servicii turistice se va face de catre compania de asigurare, si numai pe baza unei asigurari storno, pe care agentia o recomanda, incheiata la contractarea pachetului.

In cazul rezervarilor de tip „Early Booking”, penalizarea pentru anulare, modificare de sejur este de 100% din valoarea pachetului. In cazul unor modificari de nume, numar de persoane, tariful rezervarii va fi recalculat la suma intreaga, fara reducerea de Early Booking.

RECLAMATII SI LITIGII, RASPUNDEREA CONTRACTUALA

Deficientele constatate de catre TURIST la fata locului, cu privire la realizarea pachetului de servicii turistice contractat, vor fi sesizate prompt, in scris, atat agentiei UNIQUE AU MONDE, in termen de maxim 5 zile de la intoarcerea din sejur.

TURISTUL nu va fi despagubit daca reclamatia survine dupa termenul de 5 zile de la intoarcerea din excursie si nu are la baza confirmarea reprezentantului local. Reclamatia se poate depune la sediul PREXCON SRL in termen de 5 zile de la intoarcerea din excursie.

Vor fi luate in considerare numai reclamatii facute in nume personal. Nu vor fi acceptate reclamatii facute in numele mai multor persoane la finalul programului, despre care UNIQUE AU MONDE nu a fost informata in scris la data producerii evenimentului. Litigiile care nu pot fi solutionate pe cale amiabila vor fi solutionate pe cale judecatoreasca, instanta competenta fiind de la sediul UNIQUE AU MONDE.

UNIQUE AU MONDE este raspunzatoare pentru buna executare a obligatiilor asumate prin contract, cu exceptia cazurilor in care neindeplinirea sau indeplinirea defectuasa se datoreaza TURISTULUI, cand neindeplinirea obligatiilor este atribuita unui tert care nu este parte la contract, iar cauzele nu puteau fi prevazute sau evitate sau cand neindeplinirea obligatiilor se datoreaza unor cauze de forta majora sau unor imprejurari pe care nici UNIQUE AU MONDE, nici prestatorii de servicii nu le puteau prevedea sau evita.

Pentru daunele materiale cauzate de nerespectarea de catre UNIQUE AU MONDE a serviciilor cuprinse in contract, responsabilitatea acesteia privind despagubirea TURISTULUI nu poate depasi pretul pachetului de servicii turistice in scris in contract, respectiv contravaloarea serviciilor care nu au fost prestate.

CLAUZE FINALE

In cazul intermediarii de catre UNIQUE AU MONDE a serviciilor de transport aerian, naval, feroviar sau rutier, acestea intra sub incidenta reglementarilor impuse de transportator, UNIQUE AU MONDE nefiind raspunzator de defectarea acestora sau modificarile in structura de organizare a transportului,

Contractul corespunde prevederilor legale in vigoare la data redactarii. El poate suferi modificari impuse de noua legislatie.

Turistul: Declar pe proprie raspundere ca am luat la cunostinta toate clauzele prevazute in Anexa la Contract (Programul excursiei) si sunt de acord cu ele.

AGENTIA DE TURISM TURIST

UNIQUE AU MONDE

*SE COMPLETEAZA DE CATRE AGENTIE

BON DE COMANDA Nr. Data

Turist reprezentant
Adresa: ; Telefon

SOLICITAM	URMATOARELE	SERVICII	/	ACCEPTAM	URMATOARELE	SERVICII	
TIPUL	SERVICIILOR	/	SERVICII	SOLICITATE	/	SERVICII	CONFIRMATE

1. Destinatia (ruta)

2. Perioada

— individuali – intrare/iesire (nr. nopti cazare) c/in: c/out: nr.nopti

— grup – data plecare data intoarcere

1. Nr. persoane – total din care – adulti – copii

2. Distributia pe camere:

.....

Unitate de cazare

— tip, (hotel, vila, motel, etc), denumire/categorie, in conformitate cu reglementarile tarilor de primire:

— adresa

1. Unitate de alimentatie pt. turism:

— tip (restaurant, cantina, etc.), denumire/categorie: –

— adresa

1. continut servicii masa (pensiune completa, demipensiune, mic dejun, totul inclus, etc)

2. Transferuri/ore de preluare – predare –

3. Transport

— tip, categorie, caracteristici mijl. de transport –

— data/ora plecare, locul de plecare –

— data/ora sosire, locul de sosire IN FUNCTIE DE FORMALITATILE VAMALE

1. Ruta

— Program turistic

— excursii, vizite, servicii suplimentare incluse in pachetul de servicii –

10. Informatii generale privind

— regimul pasapoartelor si al vizelor C.I SAU PASAPORT

— formalitati de sanatate necesare calatoriei, asigurari medicale obligatorii ASIGURARE MEDICALA

— asistenta viza sau conditii speciale de intrare in tara de destinatie –

11. Solicitari speciale ale turistilor –

— Buget alocat calatoriei/preț confirmat de agentie

— alte taxe neincluse in pret CONFORM PROGRAMULUI

— Esalonare plati- avans/termen

— rest de plata/termen –

12. modalitate de plata CASH

13. Informatii si telefoane de contact la destinatie

— partener local: nume/adresa/tel, fax/persoana de contact

— telefon de urgenta la agentie

14. Alte informatii

— asigurari facultative

— nr. minim de persoane necesar pt. efectuarea programului –

— data limita de anuntare a turistului privind anularea calatoriei (minim 15 zile inainte) – 15 ZILE

In cazul in care turistul nu primeste confirmarea scrisa a rezervarii in cel mult 60 zile de la data semnarii bonului de comanda, se considera ca voiajul nu a fost rezervat si are dreptul la rambursarea imediata a sumelor platite (inclusiv comisionul agentiei).

Turist reprezentant, declar pe proprie raspundere ca reprezinta cu puteri depline in conditiile prezentului contract toti turistii inscrisi in bonul de comanda sau in programul turistic și semnez prezentul atat in numele meu cat si in numele acestora.

Am primit un exemplar din contract.

Confirmare de servicii

SEMNATURA AGENTULUI DE TURISM

SEMNATURA TURISTULUI REPREZENTANT