**CONTRACT
de comercializare a pachetelor de servicii turistice
Nr.** \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**din data de** \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

**Părţile contractante**

    **SC TOP TOUR INTERNATIONAL SRL**, cu sediul în Bucuresti, cu sediul Prelungirea Ghencea nr. 95 K, sector 6, cod unic de înregistrare 28402970, titulară a Licenţei de turism nr. 6082/ 12.05.2011, pentru Agenţia de Turism TOP TOUR, cu punctul de lucru in str. Ernest Djuvara nr. 18, et. 1 , Sector 6, reprezentată prin Adriana Mihai în calitate de Director General, denumită în continuare Agenţia,

    şi turistul/reprezentantul turistului,   \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

**I. Obiectul contractului**

Obiectul contractului îl constituie vânzarea de către Agenţie a pachetului de servicii turistice înscris în voucher, bilet de odihnă tratament, bilet de excursie, anexat la prezentul contract, şi eliberarea documentelor de plată.

**II. Preţul si modalitatile de plata**

1. Preţul contractului este de 2090 EUR şi cuprinde costul serviciilor turistice efective, comisionul Agenţiei şi T.V.A.
2. Pretul total al prezentului contract este de \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_conform facturii \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_care este(sunt) anexata(e) prezentului contract  si se va achita pana la data de \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_
3. Daca pretul contractului este in devize, acesta se poate achita si in lei, la cursul BNR-ULUI din ziua platii plus 2 %.

**III. Drepturile şi obligaţiile Agenţiei**

1. În cazul în care Agenţia este nevoită să modifice una dintre prevederile esenţiale ale contractului, are obligaţia să informeze turistul cu cel puţin 15 zile înainte de data plecării.
2. Agenţia poate să modifice preţul contractului, în sensul majorării sau micşorării, după caz, numai dacă modificarea are loc ca urmare a variaţiilor costurilor de transport, ale redevenţelor şi ale taxelor aferente serviciilor de aterizare, debarcare/îmbarcare în porturi şi aeroporturi şi ale taxelor de turist ori ale cursurilor de schimb valutar aferente pachetului de servicii turistice contractat.
3. In cazul în care, după începerea călătoriei turistice, o parte importantă din serviciile turistice prevăzute în contract nu este realizată sau Agenţia constată că nu le va putea realiza, aceasta este obligată:

a) să ofere turistului alternative corespunzătoare în vederea continuării călătoriei turistice fără majorarea preţului, respectiv serviciile turistice oferite să fie de aceeaşi calitate şi cantitate;

b) să restituie turistului sumele ce reprezintă diferenţa dintre serviciile turistice achitate şi 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 şi, după caz, despăgubirea pentru serviciile neprestate.

In cazul in care furnizorul nu poate onora serviciile turistice, sau din cauza unor probleme tehnice, turistul trebuie sa fie cazat in alt hotel, ne obligam sa gasim o varianta similara sau superioara cu cel solicitat .

1. Agenţia este răspunzătoare pentru buna executare a obligaţiilor asumate prin contract, cu excepţia următoarelor cazuri:

a) când neîndeplinirea sau îndeplinirea defectuoasă a obligaţiilor asumate prin contract se datorează turistului;

b) când neîndeplinirea obligaţiilor se datorează unor cauze de forţă majoră sau unor împrejurări pe care nici Agenţia, nici prestatorii de servicii nu le puteau prevedea sau evita (modificări de orar sau de itinerar, întârzieri în traficul mijloacelor de transport etc.).

1. In situatia de suprarezervare (overbooking) a unui hotel, determinata de activitatea hotelierilor, inainte sau dupa inceperea calatoriei, Agentia este obligata sa ofere o alta varianta de hotel in aceeasi zona sau intr-o zona cat mai apropiata, la aceeasi categorie sau de o categorie superioara fara sa modifice pretul; in cazul in care situatia de suprarezervare (overbooking) este anuntata turistului, sau reprezentantului acestuia, turistul are dreptul sa accepte varianta propusa sau poate anula cazarea fara penalizari, fara insa a avea dreptul de a solicita despagubiri suplimentare. Prevederile clauzei, mentionate la art.III, alin 5 nu se aplica biletelor de transport aerian/rutier.
2. Agenţia are obligaţia să furnizeze în scris turistului, în termen de 7 zile înainte de data plecării, următoarele informaţii:

a) orarele, locurile escalelor şi legăturile, precum şi, după caz, locul ce urmează să fie ocupat de turist în fiecare dintre mijloacele de transport incluse în contract;

Modificarea orarului de zbor nu este raspunderea agentiei, acesta decizie apartinand Companiilor Aeriene. Agentia va informa turistii cu privire la orice modifcari survenite in orarul de zbor imediat ce le sunt aduse la cunostinta de catre Companiile aeriene aceste modificari.

Turistul are obligaţia de a suna cu 24 de ore înainte de plecare pentru reconfirmarea orelor de zbor. În caz contrar firma,agentul nu sunt raspunzători pentru eventualele modificări ale orelor de zbor.

b) denumirea, sediul/adresa, numerele de telefon şi de fax ale reprezentanţei locale a organizatorului şi/sau a detailistului ori, în lipsa acesteia, un număr de apel de urgenţă care să îi permită contractarea organizatorului şi/sau a detailistului;

c) pentru călătoriile minorilor neînsoţiţi de părinţi, informaţii care să permită părinţilor stabilirea unui contact direct cu copilul sau cu responsabilul de la locul cazării copilului.

Clasificarea pe stele sau categorii este responsabilitatea exclusiva a autoritatilor din tara respectiva.

* In cazul neconstituirii grupului minim specificat in fiecare program turistic, acesta se reprogrameaza, se recalculeaza pretul de vanzare care va fi comunicat turistilor, pretul nou urmand a fi achitat integral de catre acestia sau se anuleaza, dupa caz.

**IV. Drepturile şi obligaţiile turistului**

1. In cazul in care turistul nu poate sa participe la calatoria turistica, acesta poate sa cesioneze contractul unei terte persoane care indeplineste toate conditiile aplicabile pachetului de servicii turistice contractat, cu obligatia de a anunta in scris Agentia cu cel putin 5 zile inaintea datei de plecare.
2. In acest caz Agentia 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.
3. Turistul care cedeaza pachetul sau de servicii, precum si cesionarul sunt responsabili , in mod solidar, de plata pretului calatoriei si a eventualelor costuri suplimentare aparute cu ocazia acestei cedari.
4. În cazul sejururilor de odihnă şi/sau de tratament, turistul are obligaţia să respecte programul de acordare a serviciilor în România, respectiv: în staţiunile de pe litoral, cazarea se face la ora 18,00 a zilei de intrare şi se termină la ora 12,00 a zilei înscrise pe voucher ori pe biletul de odihnă şi/sau de tratament; în staţiunile din ţară, altele decât cele de pe litoral, cazarea se face începând cu ora 12,00 a zilei de intrare şi se termină cel târziu la ora 12,00 a zilei următoare celei înscrise pe bilet.
5. În cazul în care preţurile stabilite în contract sunt majorate cu peste 10%, turistul poate rezilia contractul, având dreptul la rambursarea de către Agenţie a sumelor plătite.

5.1. Turistul este obligat să comunice Agenţiei, în termen de 5 zile calendaristice de la primirea înştiinţării prevăzute la cap. III pct. 1, hotărârea sa de a opta pentru:

   a) rezilierea contractului fără plata penalităţilor; sau

   b) acceptarea noilor condiţii ale contractului.

5.2. În cazul în care turistul reziliază contractul conform prevederilor art. IV alineatul 5.1 sau Agenţia anulează călătoria turistică înaintea datei de plecare, turistul are dreptul:

  a) să accepte la acelaşi preţ un alt pachet de servicii turistice de calitate echivalentă sau superioară, propus de Agenţie;

   b) să accepte un pachet de servicii turistice de calitate inferioară, propus de Agenţie, cu rambursarea imediată a diferenţei de preţ;

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

5.3. În toate cazurile menţionate turistul are dreptul să solicite Agenţiei şi o despăgubire pentru neîndeplinirea prevederilor contractului iniţial, cu excepţia cazurilor în care:

   a) anularea s-a făcut datorită nerealizării numărului minim de persoane menţionat în contract, iar Agenţia a informat în scris turistul cu cel puţin 15 zile calendaristice premergătoare datei plecării;

   b) anularea s-a datorat unui caz de forţă majoră (circumstanţe imprevizibile, independente de voinţa celui care le invocă şi ale căror consecinţe nu au putut fi evitate în ciuda oricăror eforturi depuse, în aceasta nefiind incluse suprarezervările, caz în care responsabilitatea revine companiei aeriene);

   c) anularea s-a făcut din vina turistului.

1. 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 Agenţia pentru prejudiciul creat acesteia,ca urmare a rezilierii, cu excepţia cazurilor de forţă majoră definite conform legii.

Dacă turistul solicită schimbarea hotelului, structurii camerelor sau a oricărora dintre servicii, aceasta echivalează cu rezilierea contractului, cu aplicarea penalităţilor legale la momentul respectiv, şi încheierea unui nou contract.

1. Turistul este obligat să achite la recepţia unităţii hoteliere taxa de staţiune, taxa de salubrizare, precum şi alte taxe locale, după caz, fără a putea pretinde despăgubiri sau returnarea sumelor de la Agenţie.
2. Turistul este obligat să prezinte la recepţia unităţii hoteliere actele sale de identitate, precum şi documentul de călătorie eliberat (voucher, bilet de odihnă şi/sau de tratament), în vederea acordării serviciilor turistice.
3. Turistul are obligatia de a se informa si de a respecta prevederile legale cu privire la regimul pasapoartelor si al vizelor.Agentia nu se face raspunzatoare de nerespectarea acestor prevederi.
4. Pentru turistii care solicita obtinerea vizei de catre Agentie, o data cu taxa de viza se va achita si o taxa de curierat in cuantum de 20 Ron. Taxele nu se restituie in cazul in care turistul nu obtine viza.

**V. Renunţări, penalizări, despăgubiri**

1. În cazul în care turistul renunţă din vina sa la pachetul de servicii turistice care face obiectul prezentului contract, el datorează Agenţiei penalizări după cum urmează:

   a) 40% din preţul pachetului de servicii, dacă renunţarea se face cu mai mult de 30 de zile calendaristice înainte de data plecării;

   b) 60% din preţul pachetului de servicii, dacă renunţarea se face în intervalul 16-30 de zile înainte de data plecării;

   c) 100% din preţul pachetului de servicii, dacă renunţarea se face într-un interval mai mic de 16 zile înainte de plecare sau pentru neprezentarea la program.

1. Pentru biletele de odihnă şi/sau de tratament cumpărate prin organizaţii sindicale, Agenţia va face restituiri numai în baza cererilor de renunţare contrasemnate şi ştampilate de reprezentantul organizaţiei sindicale.
2. Pentru rezervările cu EARLY BOOKING (Înscrieri Timpurii) se aplică reguli speciale conform fiecarei oferte în parte.
3. Pentru biletele de avion, penalizarile se anunta la momentul cumpararii biletului.
4. Modificarea/schimbarea numelui pasagerului pt. biletul de avion presupune o noua rezervare la tariful disponibil in acel moment dupa anularea biletului initial cu taxa prevazuta/impusa de linia aeriana. Neacceptarea conditiilor existente duce la penalizari de 100% si rezilierea de drept a contractului.
5. Modificarea/schimbarea numelui unui turist la hotelul ales presupune achitarea unei taxe/penalizari in functie de conditiile hotelului/furnizorului.
6. În cazul în care o ambasadă refuză să acorde viza de intrare pentru efectuarea pachetului de servicii, turistului i se vor reţine toate taxele achitate de Agenţie prestatorilor direcţi, precum şi cheltuielile de operare proprii acesteia.
7. 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 şi autorităţile din ţara respectivă fac cheltuieli de orice natură cu acesta, turistul respectiv are obligaţia de a suporta toate aceste cheltuieli.
8. Penalizările echivalente cu preţul contractului se aplică şi 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 graniţă de către poliţia de frontieră.
9. Turistul trebuie să depună în scris cererea de renunţare la pachetul de servicii turistice, cu număr de înregistrare la Agenţia la care a achitat serviciile. În caz contrar, cererea de renunţare nu este luată în considerare.
10. Agenţia va acorda despăgubiri în funcţie de gradul de nerespectare a obligaţiilor din contract.

**VI. Reclamaţii**

1. În cazul în care turistul este nemulţumit de serviciile turistice primite, acesta are obligaţia de a întocmi o sesizare în scris, clar şi explicit, cu privire la deficienţele constatate la faţa locului, legate de realizarea pachetului de servicii turistice contractat, ce se va transmite prompt atât Agenţiei, cât şi prestatorului de servicii turistice (conducerii hotelului, restaurantului).
2. Atât Agenţia, cât şi prestatorul de servicii turistice vor acţiona imediat pentru soluţionarea sesizării. În cazul în care sesizarea nu este soluţionată sau este soluţionată parţial, turistul va depune la sediul Agenţiei o reclamaţie în scris, în termen de maximum 5 zile calendaristice de la încheierea călătoriei. In cazul in care Agentia constata in urma analizei sesizarii ca aceasta este intemeiata, urmeaza ca în termen de 30 de zile calendaristice, să comunice turistului despăgubirile care i se cuvin.
3. Agentia isi rezerva dreptul de a nu lua in considerare reclamatiile formulate ulterior incheierii excursiei, daca acestea nu au fost sesizate mai intai la hotel/prestatorul de servicii sau ghid (dupa caz).

**VII. FORŢA MAJORĂ**

1. Daca o situatie calificata drept forta majora impiedica sau intarzie, partial sau total, executarea prezentului contract de catre oricare dintre parti, partea afectata va fi exonerata de indeplinirea obligatiilor, dar numai la nivelul si pe durata pentru care indeplinirea obligatiilor a fost impiedicata sau stanjenita de situatia de forta majora.
2. Sunt considerate cauze de forta majora impejurarile independente de vointa partilor, survenite dupa incheierea contractului, imprevizibile si de neinlaturat si care atrag imposibilitatea absoluta de executare totala sau partiala a obligaţiilor contractuale, astfel cum sunt prevazute de legislatia in vigoare.
3. Partea contractanta care invoca forta majora are obligatia ca in termen de 5 zile de la aparitia ei s-o aduca la cunostinta celeilalte parti printr-o notificare scrisa.
4. Partea care se afla in imposibilitatea executarii obligatiilor contractuale din cauza producerii unui eveniment de forta majora are obligaţia de a lua masurile necesare in vederea limitarii consecintelor.
5. Atunci cand forta majora depaseste 15 zile, prezentul contract poate fi reziliat din initiativa oricareia dintre parti, cu acordarea unui preaviz de 10 zile.

**VIII. Asigurări**

Turistul este asigurat pentru rambursarea cheltuielilor de repatriere şi/sau a sumelor achitate de el în cazul insolvabilităţii sau falimentului Agenţiei la societatea de Asigurari GROUPAMA ASIGURARI SA, Sucursala Bucuresti cu sediul in Bucuresti, str Mihai Eminescu, nr. 45, sector 1, tel : 021/3058000; fax : 021/3109967, Polita de Asigurare nr. TIF 677. Facultativ, turistul are posibilitatea încheierii unui contract de asigurare facultativa, care să acopere taxele de transfer, sau a unei asigurari storno facultative care sa acopere toate cheltuielile pentru orice situatii ivite inainte de plecarea in calatorie (în caz de accidente, de boală sau deces ... etc), ori a unui contract de asigurare pentru bagaje.

**IX. Documentele contractului se constituie ca anexă la acesta şi sunt următoarele:**

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

b) programul turistic, în cazul acţiunilor turistice;

c) bonul de comandă;

d) documentele de călătorie vor fi înmânate turistului, dupa achitarea integrala a serviciilor solicitate cu 48 de ore înainte de plecare, exceptie facand inmanarea documentelor pe aeroport cu informarea prealabila a turistului.

**X. Dispoziţii finale**

* Prezentul contract a fost încheiat în două exemplare, câte unul pentru fiecare parte.
* Comercializarea pachetelor de servicii turistice se va face în conformitate cu prevederile prezentului contract şi cu respectarea prevederilor Ordonanţei Guvernului nr. 107/1999 privind activitatea de comercializare a pachetelor de servicii turistice, aprobată cu modificări şi completări prin Legea nr. 631/2001, cu modificările ulterioare.
* Contractul poate fi prezentat şi sub forma unui catalog, pliant sau alt înscris, dacă turistul este informat despre aceasta şi dacă documentul conţine informaţiile prevăzute de art. 10 alin. (2) din Ordonanţa Guvernului nr. 107/1999, aprobată cu modificări şi completări prin Legea nr. 631/2001, cu modificările ulterioare.
* Prin semnarea contractului , turistul declara faptul ca a luat la cunostinta prevederile contractuale si ca accepta toate conditiile.
* Agentia este înregistrată ca şi operator de date cu caracter personal la ANSPDCP sub nr. 5942 şi respectă prevederile Lg.677/2001, pentru protectia persoanelor cu privire la prelucrarea datelor cu caracter personal si libera circulatie a acestor date.

 Agenţia, Turist,
S.C. TOP TOUR INTERNATIONAL S.R.L.