



CONTRACT

de comercializare a pachetelor de servicii turistice

Nr din

Părțile contractante:

Societatea Comercială **S.C. DELTA TRAVEL SERVICES SRL**, cu sediul social STR 11 IUNIE, NR 11, SECTOR 4, 040171, BUCUREȘTI, și puncte de lucru în STR 11 IUNIE, NR 11, SECTOR 4, 040171, BUCUREȘTI, tel. 021.335.5313, fax. 021.335.5313, email office@deltatravel.info având C.I.F RO 11098002, înregistrat la Registrul comerțului cu nr. J40/9805/1998, reprezentant prin d-na) COZECA DANIELA în calitate de director general numită în continuare Agenția,

și

turistul/reprezentantul turistului D-na/Dl. cu domiciliul în,, telefon legitimat cu buletin de identitate, seria....., nr..... pasaport, CNP..... au convenit la încheierea prezentului contract în valoare deLEI/ EURO

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

II. Pretul

1. Pretul contractului este .. si cuprinde costul serviciilor turistice efective, comisionul Agenției și T.V.A. Avansul este de.... lei, iar plata finală se va face până la data înscrisă pe factura emisă.

III. 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. Agenția poate să modifice pretul 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. În 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) să ofere turistului alternative corespunzătoare în vederea continuării călătoriei turistice fără majorarea pretului, 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.

4. Agenția este răspunzătoare pentru buna executare a obligațiilor asumate prin contract, 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 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 etc.);

c) când neîndeplinirea obligațiilor se datorează unui tert care nu are legătura cu furnizarea serviciilor prevăzute în contract, iar cauzele care au determinat neîndeplinirea obligațiilor au un caracter imprevizibil și inevitabil.

5. Agenția are obligația să furnizeze în scris turistului, în termen de 2 zile înainte de data plecării, următoarele informații:

a) orele, 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;

Adresa:

Str. 11 Iunie, Nr. 11, Apt. 1
Sector 4
București – ROMANIA
Fax: +40 31 803 00 42
Tel: +40 21 335 53 13
Mobil: +40 723 523 808

Registrul comerțului:
J40 / 9805 / 1998
Cod Fiscal:
RO 11098002 / 1998
www.deltatravel.info
Licența turism nr. 1585

Banca: ING BANK
RON: RO45INGB0000999902279644
EUR: RO27INGB0000999902528633



b) denumirea, sediul/adresa, numerele de telefon si de fax ale reprezentantei locale a organizatorului si/sau a detailistului ori, în lipsa acesteia, un numar de apel de urgenta care sa îi permita contractarea organizatorului si/sau a detailistului;

c) pentru calatoriile minorilor neînsoțiti de parinti, informatii care sa permita parintilor stabilirea unui contact direct cu copilul sau cu responsabilul de la locul cazarii copilului.

IV. Drepturile si obligatiile turistului

1. În cazul în care turistul nu poate sa participe la calatoria turistica, acesta poate sa ceseze contractul unei terte persoane care îndeplineste toate conditiile aplicabile pachetului de servicii turistice contractat, cu obligatia de a anunta în scris Agentia cu cel puțin 5 zile înainte datei de plecare. În acest caz Agentia reziliaza contractul cu turistul care ceseaza contractul si încheie un alt contract cu noul turist. Pentru calatoriile individuale, în cazul în care mijlocul de transport este avionul, transferul poate fi efectuat numai daca exista posibilitatea transferarii locului de zbor. Turistul care cedeaza pachetul sau de servicii, precum si cesionarul sunt responsabili în mod solidar la plata pretului calatoriei si a eventualelor costuri suplimentare aparute cu ocazia acestei cedari.

2. În cazul sejururilor de odihna si/sau de tratament, turistul are obligatia sa respecte programul de acordare a serviciilor în România, respectiv: în statiunile de pe litoral, cazarea se face la ora 18,00 a zilei de intrare si se termina la ora 12,00 a zilei înscrise pe voucher ori pe biletul de odihna si/sau de tratament; în statiunile din tara, altele decât cele de pe litoral, cazarea se face începând cu ora 12,00 a zilei de intrare si se termina cel târziu la ora 12,00 a zilei urmatoare celei înscrise pe bilet.

3. În cazul în care preturile stabilite în contract sunt majorate cu peste 10%, turistul poate rezilia contractul, având dreptul la rambursarea de catre Agentie a sumelor platite.

4.1. Turistul este obligat sa comunice Agentiei, în termen de 5 zile calendaristice de la primirea înștiintarii prevazute la cap. III pct. 1, hotărârea sa de a opta pentru:

a) rezilierea contractului fara plata penalitatilor; sau

b) acceptarea noilor conditii ale contractului.

4.2. În cazul în care Agentia anuleaza calatoria turistica înainte datei de plecare, turistul are dreptul:

a) sa accepte la acelasi pret un alt pachet de servicii turistice de calitate echivalenta sau superioara, propus de Agentie;

b) sa accepte un pachet de servicii turistice de calitate inferioara, propus de Agentie, cu rambursarea imediata a diferentei de pret;

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

4.3. În toate cazurile mentionate turistul are dreptul sa solicite Agentiei si o despagubire pentru neîndeplinirea prevederilor contractului initial, cu exceptia cazurilor în care:

a) anularea s-a facut datorita nerealizarii numarului minim de persoane mentionat în contract, iar Agentia a informat în scris turistul cu cel puțin 15 zile calendaristice premergatoare datei plecării;

b) anularea s-a datorat unui caz de forta majora (circumstante imprevizibile, independente de vointa celui care le invoca si ale caror consecinte nu au putut fi evitate în ciuda oricaror eforturi depuse, în aceasta nefiind incluse suparezervarile, caz în care responsabilitatea revine companiei aeriene);

c) anularea s-a facut din vina turistului.

5. Turistul are dreptul sa rezilieze în orice moment, în tot sau în parte, contractul, iar în cazul în care rezilierea îi este imputabila, este obligat sa despagubeasca Agentia pentru prejudiciul creat acesteia, cu exceptia cazurilor de forta majora definite conform legii.

Daca turistul solicita schimbarea hotelului, structurii camerelor sau a oricarora dintre servicii, aceasta echivaleaza cu rezilierea contractului, cu aplicarea penalitatilor legale la momentul respectiv, si încheierea unui nou contract.

6. Turistul este obligat sa achite la receptia unitatii hoteliere taxa de statiune, taxa de salubritate, precum si alte taxe locale, fara a putea pretinde despagubiri sau returnarea sumelor de la Agentie.

7. Turistul este obligat sa prezinte la receptia unitatii hoteliere actele sale de identitate, precum si documentul de calatorie eliberat (voucher, bilet de odihna si/sau de tratament), în vederea acordarii serviciilor turistice.

V. Renuntari, penalizari, despagubiri

1. În cazul în care turistul renunta din vina sa la pachetul de servicii turistice care face obiectul prezentului contract, el datoreaza Agentiei penalizari dupa cum urmeaza:

Adresa:

Str. 11 Iunie, Nr. 11, Apt. 1

Sector 4

Bucuresti – ROMANIA

Fax: +40 31 803 00 42

Tel: +40 21 335 53 13

Mobil: +40 723 523 808

Registrul comertului:

J40 / 9805 / 1998

Cod Fiscal:

RO 11098002 / 1998

www.deltatravel.info

Licenta turism nr. 1585

Banca: ING BANK

RON: RO45INGB0000999902279644

EUR: RO27INGB0000999902528633

- a) 20 % din pretul pachetului de servicii confirmate, daca renuntarea se face cu mai mult de 30 de zile calendaristice înainte de data plecarii;
 - b) 30 % din pretul pachetului de servicii confirmate, daca renuntarea se face in intervalul 29-20 de zile calendaristice înainte de data plecarii;
 - c) 50% din pretul pachetului de servicii confirmate, daca renuntarea se face în intervalul 19-11 de zile înainte de data plecarii;
 - d) 100% din pretul pachetului de servicii confirmate, daca renuntarea se face într-un interval mai mic de 10 zile înainte de plecare sau pentru neprezentarea la program.
 - e) 15 euro pentru fiecare nume modificat dupa confirmarea serviciilor
 - f) pentru programe si oferte speciale de tip. Early booking, Inscriseri Timpurii, penalizare pentru renuntarea la servicii dupa ce acestea au fost confirmate si facturate este de 100% din valoare.
 - g) pentru programe operate de alti touroperatori, se vor respecta conditiile de retragere, anulare si penalizare ale acestora.
2. Pentru biletele de odihna si/sau de tratament cumparate prin organizatii sindicale, Agentia va face restituiri numai în baza cererilor de renuntare contrasemnate si stampilate de reprezentantul organizatiei sindicale.
 3. În cazul în care o ambasada refuza sa acorde viza de intrare pentru efectuarea pachetului de servicii, turistului i se vor retine toate taxele achitate de Agentie prestatorilor directi, precum si cheltuielile de operare proprii acesteia.
 4. În cazul în care turistul care a intrat pe teritoriul statului în care se realizeaza pachetul de servicii turistice refuza sa se mai întoarca în România si autoritatile din tara respectiva fac cheltuieli de orice natura cu acesta, turistul respectiv are obligatia de a suporta toate aceste cheltuieli.
 5. Penalizarile echivalente cu pretul contractului se aplica si în cazul în care turistul nu ajunge la timp la aeroport sau la locul de plecare, daca nu poate pleca în calatorie pentru ca nu are actele în regula sau daca este întors de la granita de catre politia de frontiera.
 6. Turistul trebuie sa depuna în scris cererea de renuntare la pachetul de servicii turistice, cu numar de înregistrare la Agentia la care a achitat serviciile. În caz contrar, cererea de renuntare nu este luata în considerare.
 7. Agentia va acorda despagubiri în functie de gradul de nerespectare a obligatiilor din contract.

VI. Reclamatii

1. În cazul în care turistul este nemulțumit de serviciile turistice primite, acesta are obligatia de a întocmi o sesizare în scris, clar si explicit, cu privire la deficiente constatate la fata locului, legate de realizarea pachetului de servicii turistice contractat, ce se va transmite prompt atât Agentiei, cât si prestatorului de servicii turistice (conducerii hotelului, restaurantului).
2. Atât Agentia, cât si prestatorul de servicii turistice vor actiona imediat pentru solutionarea sesizarii. În cazul în care sesizarea nu este solutionata sau este solutionata partial, turistul va depune la sediul Agentiei o reclamatie în scris, în termen de maximum 3 zile calendaristice de la încheierea calatoriei, Agentia urmând ca, în termen de 30 zile calendaristice, sa comunice turistului despagubirile care i se cuvin..

VII. Asigurări- Agentia are incheiata polita de asigurare nr.0725 «privind rambursarea cheltuielilor de repatriere și/sau a sumelor incasate în cazul insolvenței sau falimentului agentiei de turism » la Societatea de Asigurare Groupama , adresa: str. Mihai Eminescu, nr.45, sector 1 Bucuresti, telefon 0213058000, fax 0213109967.

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.
2. Despăgubirea nu poate depăși suma achitată de turist în contractul de comercializare a pachetului de servicii turistice, precum și sumele necesare repatrierii acestuia.

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

- a) voucherul, biletul de odihnă-tratament, biletul de excursie, **bonul de comanda** (după caz);
- b) programul turistic, în cazul acțiunilor turistice.
- c) nota privind nr. minim de persoane necesar pentru realizarea programului

IX. Dispoziții finale

Adresa:

Str. 11 Iunie, Nr. 11, Apt. 1
Sector 4
Bucuresti – ROMANIA
Fax: +40 31 803 00 42
Tel: +40 21 335 53 13
Mobil: +40 723 523 808

Registrul comertului:
J40 / 9805 / 1998
Cod Fiscal:
RO 11098002 / 1998
www.deltatravel.info
Licenta turism nr. 1585

Banca: ING BANK
RON: RO45INGB0000999902279644
EUR: RO27INGB0000999902528633

1. Presentul 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 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.10 alin.(2) din O. G. nr. 107/99, aprobată cu modificări și completări prin Legea nr. 631/01, cu modificările ulterioare.

AGENTIA: DELTA TRAVEL SERVICES
AGENT:
SEMNATURA/STAMPILA:
DATA:

TURIST:
SEMNATURA:
DATA:

Adresa:
Str. 11 Iunie, Nr. 11, Apt. 1
Sector 4
Bucuresti – ROMANIA
Fax: +40 31 803 00 42
Tel: +40 21 335 53 13
Mobil: +40 723 523 808

Registrul comertului:
J40 / 9805 / 1998
Cod Fiscal:
RO 11098002 / 1998
www.deltatravel.info
Licenta turism nr. 1585

Banca: ING BANK
RON: RO45INGB0000999902279644
EUR: RO27INGB0000999902528633

BON DE COMANDA NR. /DATA	
Structura pax. Adulti: Copii: Infanti:	Titular: Adresa: Telefon: Data acceptului: Semnatura:
SERVICII SOLICITATE	
Destinatia: Perioada: Hotel: Cazare: Masa: Transport: Nota: Transfer: Servicii suplimentare:	
Pret servicii: Regim pasapoarte / vize: Formalitati sanatare / asigurari: Asistenta viza: Documente necesare minorilor: Imputernicire notariala de accept de parasirea tarii, din parea parintilor care nu il insotesc si cazier judiciar al celui care insoteste minorul fara ambii parinti . Asigurari facultative: Numar minim persoane necesar pt. efectuarea programului: 70% in capacitatea mijlocului de transport Data limita de anuntare a turistului privind anularea calatoriei: 15 zile inainte de plecare	
<p>In cazul in care turistul nu primeste confirmarea scrisa a rezervarii in cel mult 10 zile de la data semnarii bonului de comanda, acesta are dreptul la rambursarea imediata a sumelor platite (inclusiv comisionul agentiei).</p> <p>Turist reprezentant declar pe proprie raspundere ca reprezint cu puteri depline toti turistii inscrisi in bonul de comanda si semnez in numele meu si in numele acestora. Am primit un exemplar din contract.</p>	

AGENTIA: DELTA TRAVEL SERVICES
AGENT:
SEMNATURA/STAMPILA:
DATA:

TURIST:
SEMNATURA:
DATA:

Auresa:
 Str. 11 Iunie, Nr. 11, Apt. 1
 Sector 4
 Bucuresti – ROMANIA
 Fax: +40 31 803 00 42
 Tel: +40 21 335 53 13
 Mobil: +40 723 523 808

Registrul comertului:
 J40 / 9805 / 1998
 Cod Fiscal:
 RO 11098002 / 1998
 www.deltatravel.info
 Licenta turism nr. 1585

Banca: ING BANK
 RON: RO45INGB0000999902279644
 EUR: RO27INGB0000999902528633