

**CONTRACT DE PRESTARI SERVICII TURISTICE**

Nr. .... / .....

Incheiat intre: SC BOOMERANG SERVICES SRL, cu sediul in Cluj-Napoca, str. 1 Dec. 1918 nr. 1 – 3, punct de lucru deschis in Cluj-Napoca str. Andrei Saguna 20, si in Odorheiu Secuiesc, Str. Kossuth Lajos nr.47, inregistrat la Registrul Comertului din Cluj-Napoca cu nr. J12/3025/2006, CUI: RO 19012910, avand cont deschis la Banca Transilvania suc. Cluj-Napoca, nr. cont. RO34 BTRL 0130 1202 B338 02XX, Licenta TO 4261/14.05.2010, Brevet: 11672/14.11.2006

**TURISTUL**, ....., **CNP:** ....., **Loc.** .....**Destinatia:** ....., **Perioada:** ....., **Tip transport**....., **Nr. de pers.**.....**I. OBIECTUL CONTRACTULUI**

Prezentul contract s-a incheiat in conformitate cu prevederile OG 107/1999 privind activitatea de comercializare a pachetelor de servicii turistice, modificata prin OG 70/2000 si aprobata prin Legea 631/2001 si reprezinta acordul de vointa dintre agentia de turism si turist, care are ca obiect cumpararea unor servicii sau a unui pachet de servicii turistice de catre turist si eliberarea documentelor de plata si a documentelor de calatorie de catre agentia de turism. Relatiile contractuale apar in momentul in care serviciile sunt: solicitate, rezervate, confirmate si s-a incasat de catre agentie un anumit avans.

**II. PRETURI**

1. Pretul pachetului ce face obiectul prezentului contract este ..... si cuprinde: costul serviciilor turistice efective, comisionul agentiei si TVA.

**Achitat avans / integral prin. .... in data de ..... suma repr. cv. Ff. ....****Diferenta de achitat pana in data de .....suma ..... conform Ff. ....**

2. Pretul stabilit in oferta si in prezentul contract poate fi modificat, in sensul majorarii sau micsorarii, in cazul in care modificarea are loc ca urmare a variatiilor:

**a.** cursurilor de schimb valutar aferente pachetului de servicii contractat (proportional cu cresterea/descrerea acestuia)**b.** costurilor de transport – cresterea sau diminuarea preturilor carburantilor**c.** redeventelor si taxelor aferente serviciilor de aterizare/decolare, debarcare/ imbarcare, in aeroporturi si porturi, a taxelor de turist (proportional cu cresterea sau diminuarea anuntata de administratorul utilitatii respective), daca acestea sunt incluse in pretul pachetului de servicii turistice.

3. In cazul in care pretul stabilit in contract este majorat cu peste 10%, indiferent de motivele majorarii, Turistul poate rezilia contractul fara nici o obligatie fata de Agentie, aceasta avand obligatia sa restituie Turistului integral sumele platite. Pentru o majorare de pana la 10% inclusiv a pretului, clientul urmeaza sa achite diferenta in termen de 5 zile, in caz contrar retragerea se face cu penalizari, conform capitolului VI.

4. Pretul excursiei nu contine asigurari de boala, bagaje, etc. Acestea pot fi incheiate in cadrul Agentiei, iar contractul de asigurare apare exclusiv intre Turist si compania de asigurari. Pentru situatii ca: imbolnaviri, calamitati naturale, accidente, incendii ale locuintei, agentia recomanda turistilor polita de asigurare STORNO ( 1,5% din contravaloarea excursiei ).

**III. MODALITATI DE PLATA**

1. Turistul este obligat, la inscriere, sa achite Agentiei un avans de min. 30% din pretul serviciului sau al pachetului de servicii solicitat sau intetgral in functie de tipul pachetului contractat.

**IV. DREPTURILE SI OBLIGATIILE PARTILOR**

1. Agentia este raspunzatoare de buna indeplinire a obligatiilor asumate prin contract, inclusiv in situatia in care aceste obligatii trebuie indeplinite printr-o alta agentie de turism sau de alti prestatori de servicii.

De la prevederile de mai sus se excepteaza urmatoarele cazuri:

**a.** neindeplinirea sau indeplinirea defectuoasa a obligatiilor asumate prin contract se datoreaza Turistului sau unor forte majore;

2. In cazul in care Agentia este nevoita sa modifice una din prevederile esentiale ale contractului aceasta are obligatia sa informeze Turistul cu cel putin 15 zile inainte de data plecarii, iar acesta trebuie sa comunice Agentiei in termen de 48 ore de la instiintare hotararea sa de a opta pentru:

**a.** in primul rand, acceptarea unor noi oferte, de categorie similara;**b.** rezilierea contractului fara plata penalitatilor.

3. In cazul in care Turistul reziliaza contractul sau Agentia anuleaza calatoria turistica inainte de plecare, conf. prevederilor pct. 2, Turistul are dreptul:

**a.** sa accepte, la acelasi pret, un alt pachet de servicii turistice, de calitate echivalenta, propus de agentie;**b.** sa accepte un alt pachet de servicii turistice de calitate inferioara sau superioara, propus de Agentie, cu rambursarea/completarea diferentelor de pret;**c.** sa i se ramburseze sumele achitate integral (inclusiv comisionul agentiei).

4. Turistul poate in orice moment sa rezilieze contractul, in totalitate sau partial. In cazul in care Turistul reziliaza contractul pentru un motiv care ii este imputabil, el va despagubi Agentia potrivit prevederilor capitolului VI din prezentul contract.

5. Turistul nu poate solicita Agentiei despagubiri, in cazul in care:

**a.** anularea calatoriei turistice s-a datorat unui caz de forta majora;**b.** anularea s-a facut datorita faptului ca o ambasada a refuzat sa acorde viza Turistului;

c. anularea s-a facut din vina Turistului.

6. Agentia nu este raspunzatoare pentru pagubele sau inconvenientele produse prin intarzierea, inlocuirea mijlocului de transport sau hotel, modificarea de traseu sau program, inclusiv anulari rezultate din imprejurari dincolo de controlul si/sau vointa Agentiei (ex: modificari orare si itinerare, intarzieri in traficul mijloacelor de transport, schimbari intervenite in cazuri de forta majora, ratiuni politice, greve, dezastre, conditii meteo etc). Intarzierea la plecare, din motive ce nu tin de controlul agentiei, nu este considerata modificare de program.

7. Turistul are obligatia sa se asigure ca este in regula privind formalitatile de politie, vama si sanatate in timpul calatoriei.

8. Turistul are obligatia ca la imbarcarea in avion sau in alt mijloc de transport cu care urmeaza sa efectueze calatoria, sa aiba asupra sa si sa prezinta autoritatilor pasaportul, vizele, precum si certificat de vaccinare si polite de asigurare medicale pentru in tarile in care acestea sunt obligatorii.

10. Nerespectarea obligatiilor prevazute la pct. 7 si 8 de mai sus poate sa duca la imposibilitatea efectuarii excursiei, situatie in care responsabilitatea revine in intregime turistului, Agentia fiind in drept sa retina toate sumele incasate de la Turist.

11. Agentia trebuie sa furnizeze in scris Turistului (in situatia in care apar modificari fata de termenii contractuali initiali), intr-un termen de 2 zile inainte de data plecarii, urmatoarele informatii:

a. orarele, locurile escalelor si legaturile, precum si, daca este posibil locul ce urmeaza sa fie ocupat de Turist in fiecare dintre mijloacele de transport incluse in contract ;

b. numar de apel de urgenta sau orice alta informatie care sa permita Turistului contactarea Agentiei (sau parteneri sau alte autoritati, etc)

c. pentru calatoriile si sederile minorilor, in vederea protejarii acestora, se vor impune prevederi speciale scrise, luate de comun acord cu reprezentantii legali ai acestora.

#### **V. MODIFICARI LA PACHETUL DE SERVICII, LA SOLICITAREA TURISTULUI**

1. Orice modificare a pachetului de servicii turistice confirmat de Agentie si acceptat de catre Turist presupune anularea contractului, cu penalizarile aferente prevazute la capitolul VI si incheierea unui nou contract de comercializare pentru noul pachet solicitat.

2. Turistul poate ceda contractul unei terte persoane, in urmatoarele conditii :

a. sa anunte agentia, in scris ;

b. turistul caruia ii cedeaza serviciile sa indeplineasca aceleasi conditii necesare calatoriei. Turistul si terta persoana se obliga sa suporte toate cheltuielile aferente ce decurg din cedarea serviciilor : penalizari din partea prestatorului de servicii, telefoane, faxuri, emiteri de noi documente, posta, prestatia Agentiei.

#### **VI. RENUNTARI. PENALIZARI. DESPAGUBIRI. RECLAMATII**

Turistul are dreptul sa anuleze contractul de participare la excursie doar personal, lucru confirmat prin semnatura directa pe cererea de renuntare la Agentie sau printr-o scrisoare recomandata.

Daca dupa inscriere si achitarea serviciilor (partiala/integrala) , turistul renunta la calatorie, el va suporta urmatoarele penalitati (**daca nu este specificat altfel in documentele de calatorie**):

- **30%dacă renunțarea se face din momentul rezervării, pana la 46 de zile calendaristice înainte de data plecării; 50%dacă renunțarea se face cu mai mult de 45 de zile calendaristice înainte de data plecării;**
- **80% dacă renunțarea se face în intervalul 30-16 de zile calendaristice înainte de data plecării**
- **100% dacă renunțarea se face într-un interval mai mic de 16 de zile calendaristice înainte de data plecării sau neaprezentarea la program.**

#### **Conditii de penalizare 100%**

- turistul nu este lasat sa treaca una dintre frontierele de pe traseul excursiei, din motive care sunt legate exclusiv de persoana sa (ex.: interdictie de intrare in una din tari, chiar si in posesia vizei) sau din motive care nu pot fi imputate agentiei ;

-turistul renunta la excursie in ziua plecarii, nu apare la plecare sau intarzie; turistul nu se prezinta la locul si data specificate in documentele de calatorie;

- turistul nu respecta conditiile generale de vanzare ale agentiei (acte incomplete/false, nu are pasaport, neachitarea excursiei in termenele stabilite). Responsabilitatea pentru actele personale revine exclusiv turistului, Agentia neavand nici o responsabilitate in acest sens); Agentia acorda despagubiri numai in situatia in care Turistul prezinta proces verbal de constatare semnat si parafat de prestatorul de servicii sau reprezentantul local (partener extern, hotelier, ghid, transportator).

**VII. ASIGURARI** – Turistul este asigurat pentru rambursarea cheltuielilor de repatriere și/sau a sumelor achitate de el în cazul insolvenței sau falimentului Agenției la OMNIASIG – Viena Insurance Group – Suc. Cluj, cu sediu in Bucuresti , B-dul. Alexandru Ioan Cuza, nr. 5A. Sect. 1, , Tel: 021/4057420, cu polita Seria: I, Nr. 30121 (valabilitate: 06.12.2014-05.12.2015). Termenul de depunere a solicitarii de rambursari este de 15 zile calendaristice din data evenimentului asigurat.

**VIII. Documentele contractului** se constituie ca anexă la acesta și sunt următoarele (daca este cazul):  
Bon de comanda, voucher, bilet de odihnă–tratament, bilet de avion / autocar, programul turistic.

AGENT, .....

Semnatura ..... Data .....

TURIST, .....

Semnatura ..... Data .....