



CONTRACT DE COMERCIALIZARE A PACHETULUI DE SERVICII TURISTICE

Incheiat intre: AGENTIA INTERTURISM, INTER-KRT SRL, cu sediul în BRASOV str.GRIVITEI nr.51, cod unic de înregistrare 35646951, nr. Reg. Com J8/330/16, titulară a Licenței de turism nr. 3547, BREVET nr. 9415, cu Polita de Asigurare privind rambursarea sumelor achitate de turiști pentru serviciile turistice solicitate, în cazul insolvenței agentiei: serie I, nr 50778 , eliberata de OMNIASIG SA/ 21.02.2018, CONTURI BANCA TRANSILVANIA RO04BTRLRONCRT0337639901 (LEI), RO 51BTRLEURCRT0337639901 (EUR), reprezentată prin CAMELIA CARTIS (tel 0723945946, interturism@yahoo.com), în calitate de Administrator, denumită în continuare INTERTURISM și TURIST.

I. Obiectul contractului îl constituie vânzarea de către Agenție a pachetului de servicii turistice înscris în factura și voucher (sejur individual sau cu grup și ghid, city break, cazari, zboruri și transferuri și circuite -excursii cu ghid) și eliberarea documentelor de plată.

II. Drepturile și obligațiile INTERTURISM

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 prețul contractului, în sensul majorării sau micșorării, după caz, numai dacă modificarea are loc ca urmare a modificărilor trimise de furnizori la pachetele dinamice, 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 prețului, 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, întâzieri în traficul mijloacelor de transport, condiții meteo etc. , c) În cazul în care la unitatea de cazare confirmată și achitată se anunța supraz rezervare – “overbooking” (din cauza rezervării de către hotelier/ grup cu ocupare majoritară a hotelului, hotelul își asumă refuzul unor rezervări anterioare) și agenția de turism este obligată să asigure cazarea la un alt hotel cu condiții similare și aceeași categorie de cazare ca cea confirmată.
5. Agenția are obligația să furnizeze în scris turistului, în termen de 2 zile înainte de data plecării, următoarele informații: 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, numerele de telefon și de fax ale reprezentanței locale a organizatorului și/sau a detailistului ori, în lipsa acestuia, un număr de apel de urgență care să îi permită contractarea organizatorului și/sau a detailistului; c) pentru călătoriile minorilor neînsoțiți de părinți, informații care să permită părinților stabilirea unui contact direct cu copilul sau cu responsabilul de la locul cazării copilului.

III. Drepturile și obligațiile turistului

1. În cazul în care turistul nu poate să participe la călătoria turistică, acesta poate să cesioneze contractul unei terțe persoane care îndeplinește toate condițiile aplicabile pachetului de servicii turistice contractat, cu obligația de a anunța în scris Agenția cu cel puțin 15 zile înaintea datei de plecare. În acest caz Agenția transferă



pachetul rezervat la noul turist. În cazul în care mijlocul de transport este avionul, transferul poate fi efectuat numai dacă există posibilitatea transferării locului de zbor. Turistul care cedează pachetul său de servicii, precum și cesionarul sunt responsabili în mod solidar la plata prețului călătoriei și a eventualelor costuri suplimentare apărute cu ocazia acestei cedări.

2. În cazul sejururilor, turistul are obligația să respecte programul de acordare a serviciilor în România, respectiv: în stațiunile de pe litoral, cazarea se face la ora 14,00 a zilei de intrare și se termină la ora 12,00 a zilei înscrise pe voucher ori pe biletul de odihnă ; în stațiunile din țară, altele decât cele de pe litoral, cazarea se face începând cu ora 12,00 a zilei de intrare și se termină la ora 12,00

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

4.1. Turistul este obligat să comunice Agenției, în termen de 5 zile calendaristice de la primirea înștiințării prevăzute la cap. III pct. 1, hotărârea sa de a opta pentru: a) rezilierea contractului fără plata penalităților; sau b) acceptarea noilor condiții ale contractului.

4.2. În cazul în care turistul reziliază contractul 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, propus de Agenție; b) să accepte un pachet de servicii turistice de calitate inferioară, propus de Agenție, cu rambursarea imediată a diferenței de preț; c) să i se ramburseze imediat toate sumele achitate cf. contract.

4.3. În toate cazurile menționate turistul are dreptul să solicite Agenției restituirea întregii sume achitate pentru neîndeplinirea prevederilor contractului inițial sau să contracteze un alt pachet servicii dacă a) anularea s-a făcut datorită nerealizării numărului minim de persoane menționat în contract, iar Agenția a informat în scris turistul cu cel puțin 15 zile calendaristice premergătoare datei plecării; b) anularea s-a datorat unui caz de forță majoră (circumstanțe imprevizibile, independente de voința celui care le invocă și ale căror consecințe nu au putut fi evitate în ciuda oricăror eforturi depuse, în aceasta nefiind incluse suprarezervările, caz în care responsabilitatea revine companiei aeriene); c) modificări facute de furnizorii-turoperatori (anulare cursa charter, modificări preturi la pachete dinamice, suprarezervare hoteluri). **La pachetele dinamice și la zboruri individuali, tariful se poate modifica de la o ora la alta, de aceea turistul trebuie să aibă în vedere rezervarea cât mai apropiată de momentul ofertării, pentru a beneficia de prețul ofertat.**

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, cu excepția cazurilor de forță majoră definite conform legii. Dacă turistul solicită schimbarea hotelului, structurii camerelor sau a oricăror servicii, aceasta echivalează cu rezilierea contractului, cu aplicarea penalităților legale la momentul respectiv, și încheierea unui nou contract.

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. Aceste taxe se achită de către turist, la recepție, la orice hotel

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.

V. Renunțări, penalizări, despăgubiri

1. 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) 50.% din prețul pachetului de servicii, dacă renunțarea se face cu mai mult de 30 de zile calendaristice înainte de data plecării; b) 100% din prețul pachetului de servicii, dacă renunțarea se face într-un interval mai mic de 30 zile înainte de plecare sau pentru neprezentarea la program.



2. 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 acesteia.

3. 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.

4. 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.

5. **La rezervările cu early booking (reducere cu plata integrala) nu se mai pot face modificări ulterioare de data sau de nume. Pentru retragere, penalizarea este 100%**

6. **Pentru cazuri neprevăzute (boala, deces în familie), se recomandă încheiere asigurare STORNO (aprox. 1,5% din tarif excursie) la un birou asigurări -ex Omniasig). Asigurarea Storno este opțională.**

VI. Reclamații

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 și o dovadă (chitanța) ca a fost nevoit să-și plătească din buzunar un anumit serviciu contractat cu agenția și nerealizat fără vina turistului (ex. Transfer hotel pe cont propriu din cauza neprezentării transportatorului). Aceste documente se vor transmite prompt atât Agenției, cât și prestatorului de servicii turistice (conducerii hotelului, restaurantului, transportatorului).
2. Atât Agenția, cât și prestatorul de servicii turistice vor acționa imediat pentru soluționarea sesizării și vor deconta turistului chitanța adusă de acesta, dacă se va constata că vina este exclusiv a furnizorului.

VII. **Asigurări** - Turistul este asigurat pentru rambursarea cheltuielilor de repatriere și/sau a sumelor achitate de el în cazul insolvenței sau falimentului Agenției la Societatea de Asigurare OMNIASIG VIENNA INSURANCE GROUP SA din București, sect 1, str. Lascar Catargiu, Nr. 36, telefon 021.3182703/04/05/06, fax 0213182707/08. Facultativ, turistul are posibilitatea încheierii unui contract de asigurare, care să acopere taxele de transfer, sau a unui contract de asistență care să acopere taxele de repatriere în caz de accidente, de boală sau deces, ori contract de asigurare bagaje.

VIII. **Documentele turistului:** contractul cu agenția și anexa GDPR (pe care le puteți lista de pe www.oferte-vacante-interturism.ro de la secțiunea CONTACT, factura care include serviciile contractate, voucherul de cazare și transfer cu includerea serviciilor achitate, biletul de avion (individual sau de grup), biletul de excursie-circuit cu grup și ghid; oferta sejur sau oferta circuit turistic. Documentele sunt valabile printate, fără stampila.

Dispoziții finale

1. Comercializarea pachetelor de servicii turistice se va face în conformitate cu prevederile prezentului contract și cu respectarea prevederilor Ordonanței Guvernului nr. 107/1999 art. 10 alin. (2) privind activitatea de comercializare a pachetelor de servicii turistice, aprobată cu modificări și completări prin Legea nr. 631/2001, cu modificările ulterioare.
2. Contractul este prezentat on-line și poate fi listat. Turistul este obligat să ia la cunostință clauzele contractuale și GDPR (care se regăsesc la www.oferte-vacante-interturism.ro la secțiunea CONTACT