

CONTRACT-CADRU
de comercializare a pachetelor de servicii turistice
Nr. 230 din 31.03.2019

Părțile contractante

Societatea Comercială **EGO PREMIUM SERVICES S.R.L.**, cu sediul social în București, Str. Liviu Rebreanu nr.6, Bl. B1, Sc. 8, Ap. 343, sector 3, punct de lucru Calea Mosilor 298, bloc 48, sc 2, ap. 34, sector 2, București având adresa de e-mail: office@egotravel.ro / rezervari@egotravel.ro site-ul web www.egotravel.ro Tel.: 0040730441442 / 0212114422 , CUI: 34478680, număr înregistrare Registrul Comerțului J40/5561/2015, licența Agenție Organizatoare nr. 1094 / 12.02.2019 reprezentată prin **Victor Adrian Dobre**, în calitate de Administrator, denumită în continuare **Agenția**,

și

Societatea SC ADPB S.A. (Administrarea Domeniului Public), cu sediul în Calea Vitan, nr. 154-158, sector 3, București, înregistrată la Oficiul Registrului Comerțului sub nr. J40/9601/1997, CUI 10020943, cont bancar RO56RNCB0074009223070001, deschis la banca BCR, denumită în continuare **beneficiar – reprezentant al turistilor**, au convenit la încheierea prezentului contract.

I. Obiectul contractului îl constituie vânzarea de către Agenție a pachetului de servicii turistice înscrise mai jos:

Pachet Servicii: **PACHET 2 NOPTI**

Destinația: **Munchen, Germania**

Perioada: **12.04.2019 – 14.04.2019**

Cazare: **Hotel HOLIDAY INN CITY CENTRE 4***

Tip camera: **2 Single Standard**

Masa: **Mic dejun**

Transport: **Avion, cursa compania Tarom**

OTP 08:25 – MUC 09:35

MUC 19:50 – OTP 22:50

Nr. Persoane: **2 adulti**

Transfer: -

Excursii: -

Alte solicitari: -

Nume persoane participante:

DANA ALEXANDRA DOBRESU – 990 EUR

MARIUS DANIEL CIOBICA – 1045 EUR

II Prețul

1. Prețul contractului este de **2035 EURO** care se achită către agenție și cuprinde costul serviciilor turistice efective, comisionul Agenției, T.V.A, taxele de stațiune.
2. Esalonare plăți:

Se achită integral până la **01.04.2019**

Dacă plata contravalorii sumei în EURO se va face în RON, Agenția va percepe turistului un coeficient de risc valutar de 2% aferent cursului BNR din ziua plății.

III Drepturile și obligațiile Agenției

1. a) În cazul în care rezervarea nu se va confirma de către parteneri/hotelieri, avansul achitat la semnarea contractului se va restitui turistului.

b) 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. Apariția cu mai puțin de 15 zile înainte de plecare a unor situații neprevăzute de Agenție și nedeterminate de aceasta, cum ar fi: schimbarea hotelului fără a avea însă o categorie inferioară, schimbarea companiei aeriene sau a orarului de zbor, determină obligația Agenției de a informa turistul imediat ce ia la cunoștință de modificarea intervenită.

Astfel de situatii nu sunt considerate a modifica prevederile esentiale ale contractului nefiind de natura a afecta excursia (circuitul, sejurul).

Dupa emiterea biletului de calatorie toata responsabilitatea privind efectuarea calatoriei revine companiei aeriene. Agentia SC EGO PREMIUM SERVICES SRL nu este responsabila de eventuale intarzieri, anulari ale zborului, alte modificari (faliment, insolventa) facute de compania aeriana. Compania aeriana isi rezerva dreptul de a modifica orarul de zbor.

Se recomanda pasagerilor sa contacteze telefonic aeroportul cu 24 de ore inainte de data de operare pentru verificarea conditiilor de calatorie.

Agentia de turism SC EGO PREMIUM SERVICES SRL actioneaza numai ca intermediar intre pasager si companiile aeriene care efectueaza transportul cu avionul si se supune regulilor si restrictiilor comerciale impuse de catre companiile aeriene care au calitatea de prestatori directi.

Prezentele conditii generale sunt realizate in conformitate si se completeaza cu prevederile CONVENTIEI DE LA VARSOVIA, in care Romania este parte semnatar. Afisarea in agentie a prezentelor conditii generale precum si publicarea acestora pe site-ul agentiei presupune obligativitatea pasagerului de a le citi. Se considera ca pasagerul care a cumparat biletul de avion a luat la cunostinta despre continutul acestor conditii si el nu va mai putea invoca ulterior necunoasterea lor sau lipsa de informare.

Prezentele conditii generale vor fi aplicabile si opozabile tertilor in toate situatiile stipulate in cuprinsul lor.

2. Agenția poate să modifice prețul 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 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 nu se constata o lipsa de concordanta între clasificarea pe stele a fiecarui hotel cuprins în oferta agentiei și situatia concreta în condițiile unor așteptări diferite din partea turistului. Clasificarea pe stele a fiecarui hotel cuprins în oferta EGO PREMIUM SERVICES este preluată ca atare din oferta partenerilor/hotelurilor și corespunde din punct de vedere legal normelor oficiale aplicate de autoritățile competente din țara respectivă;

c) 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.). Astfel, în cazul asigurării transportului aerian prin curse de linie, precum și cadrul organizării curselor Charter, Agentia nu este raspunzatoare pentru prejudiciile cauzate turistului ca urmare a intarzierilor curselor, a pierderilor de bagaje, precum și a altor imprejurari asupra carora transportatorul aerian poarta singura raspundere.

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 acestora, 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.

IV. Drepturile și obligațiile turistului

1. a) Turistul se obliga sa achite minim 30% din valoarea pachetului turistic la semnarea contractului.

b) 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 5 zile înaintea datei de plecare. În acest caz Agenția reziliază contractul cu turistul care cesionează contractul și încheie un alt contract cu noul turist. Pentru călătoriile individuale, 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 de odihnă și/sau de tratament, turistul are obligația să respecte programul de acordare a serviciilor în România, respectiv: în stațiunile de pe litoral, cazarea se face la ora 18,00 a zilei de intrare și se termină la ora 12,00 a zilei înscrise pe voucher ori pe biletul de odihnă și/sau de tratament; 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 cel târziu la ora 12,00 a zilei următoare celei înscrise pe bilet. În cazul destinațiilor externe, ora de cazare poate diferi în funcție de hotel.

OBSERVAȚII:

- clasificarea pe stele a unitatilor de cazare este cea atribuita oficial de ministerul de resort din tara in care se calatoreste, ca atare facilitatile camerelor sunt conforme cu normele locale;
- copiii sub 18 ani care calatoresc singuri sau doar cu unul dintre parinti, vor trebui sa prezinte la vama acordul parental al ambilor parinti sau al celui care nu-i insoteste (dupa caz), obtinut la notariat; daca adultul insotitor nu este unul dintre parinti, acesta trebuie sa aiba asupra sa si cazier judiciar;
- conducatorul de grup poate modifica programul actiunii in anumite conditii obiective;
- distributia camerelor la hoteluri se face de catre receptiile acestora;
- problemele legate de amplasarea sau aspectul camerei se rezolva de catre turist direct la receptie, asistat de insotitorul de grup;
- pentru anumite facilitati din hotel sau din camera, hotelierul poate solicita taxe suplimentare in momentul sosirii la hotel solicitati receptionerului sa va informeze cu exactitate asupra lor.

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 în virtutea contractului, în cazul în care nu exista penalități.

4.3. În toate cazurile menționate turistul are dreptul să solicite Agenției și o despăgubire pentru neîndeplinirea prevederilor contractului inițial, cu excepția cazurilor în care:

- 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 suparezervările, caz în care responsabilitatea revine companiei aeriene);

c) anularea s-a făcut din vina turistului.

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, inclusiv în cazul apariției situațiilor de îmbolnavire a turistului, evenimente familialele acestuia sau alte astfel de situații care nu sunt asimilate forței majore definite conform legii. Dacă turistul solicită schimbarea hotelului, structurii camerelor sau a oricăroră dintre servicii, aceasta echivalează cu rezilierea contractului, cu aplicarea penalităților legale la momentul respectiv, și încheierea unui nou contract.

6. 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, să pastreze integritatea bunurilor din unitățile de cazare, alimentație publică, mijloace de transport, în caz contrar urmând să suporte contravaloarea pagubelor produse.

7. Dacă pentru efectuarea călătoriei este necesară îndeplinirea de către turist a unor informații suplimentare (de ex. Călătoria împreună cu minori, situația în care numele turistului este schimbat ca urmare a căsătoriei/desfacerii ei etc.), acesta va îndeplini toate cerințele legale.

Pentru o informare optimă, agenția recomandă și consultarea site-ului www.politiadefrontiera.ro

8. În cazul în care o singură persoană angajează servicii pentru un număr mai mare de turiști, condițiile contractului se extind în mod automat asupra întregului grup pentru care s-au achitat serviciile.

V. Renunțări, penalizări, despăgubiri

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 Agenția pentru prejudiciul creat acesteia, cu excepția cazurilor de forță majoră definite conform legii.

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

2. În cazul în care turistul, fără culpa din partea Agenției, renunță la pachetul de servicii turistice care face obiectul prezentului contract, el datorează Agenției penalizări după cum urmează:

a) 70% 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 data plecării sau pentru neprezentarea la program.

3. Pentru biletele de odihnă și/sau de tratament cumpărate prin organizații sindicale, Agenția va face restituiri numai în baza cererilor de renunțare contrasemnate și ștampilate de reprezentantul organizației sindicale.

4. 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.

5. 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, exonerând agenția de orice costuri și responsabilități.

6. 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.

7. Turistul trebuie să depună în scris cererea de renunțare la pachetul de servicii turistice, cu număr de înregistrare la Agenția la care a achitat serviciile. În caz contrar, cererea de renunțare nu este luată în considerare.

8. Agenția va acorda despăgubiri în funcție de gradul de nerespectare a obligațiilor din contract.

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, ce se va transmite prompt atât Agenției, cât și prestatorului de servicii turistice (conducerii hotelului, restaurantului etc.).

2. Atât Agenția, cât și prestatorul de servicii turistice vor acționa imediat pentru soluționarea sesizării. În cazul în care sesizarea nu este soluționată sau este soluționată parțial, turistul va depune la sediul Agenției o reclamație în scris, în termen de maximum 2 (10) zile calendaristice de la încheierea călătoriei, Agenția urmând ca, în termen de 5 (60) zile calendaristice, să comunice turistului despăgubirile care i se cuvin.

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 City Insurance SA, din localitatea Bucuresti, Polita seria POLITA Seria BN / nr:000001142/07.01.2019, valabilitate 07.01.2020.** 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 a unui contract de asigurare pentru bagaje.

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

- a) voucherul, biletul de odihnă-tratament, biletul de excursie, după caz;
- b) programul turistic, în cazul acțiunilor turistice.

IX. Dispoziții finale

1. Prezentul 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 Ordonanța Guvernului nr. 107/1999, aprobată cu modificări și completări prin Legea nr. 631/2001, cu modificările ulterioare.

Agenția
EGO TRAVEL

Denumire
**S.C. EGO PREMIUM SERVICES
S.R.L.**

Reprezentant: **VICTOR DOBRE**

Ștampila

Persoana juridica/turist/ reprezentant al turistului
(turistilor)

Numele: **Societatea SC ADPB S.A.**
Reprezentant legal: