

Contract cu turistul

Contract – Cadru

de comercializare a pachetelor de servicii turistice

Nr..... din

Partile contractante

Societatea AlexCrys Lux Travel SRL cu sediu in Mioveni, str. Ion Pillat Bl. V2C, parter, cod unic de inregistrare RO36024000., titulara a Licentei de turism nr.1 22.10.2018, pentru Agentia de Turism Lux Travel cu sediu in Mioveni, str. Ion Pillat Bl. V2C, parter, tel: 0744.493.705, fax: 0248.260.677, e-mail office@agentialuxtravel.ro , site <http://agentialuxtravel.ro/> reprezentata prin Draguloiu Alexandru, in calitate de Administrator, denumita in continuare Agentia, Si turist/reprezentantul turistului, domnul/doamna domiciliat (a) in telefon posesor/posesoare al/a buletinului/cartii de identitate seria nr eliberat/eliberata de..... la data de..... CNP..... au convenit la incheierea prezentului contract.

I. Obiectul contractului il constituie vanzarea de catre Agentie a pachetului de servicii turistice insccris in voucher, bilet de odihna, bilet de excursie, anexat la prezentul contract, si eliberarea documentelor de plata.

II. Servicii contractate/ numar de persoane

1. Statusul rezervatii/comenzii in momentul inchierii contractului: confirmata/neconfirmata – in curs de confirmare.

In cazul neconfirmarii serviciilor (cazare, transport, etc.) agentia va oferi turistului o varianta alternativa sau va returna integral avansul.

2. Pretul contractului este lei/euro si cuprinde costul serviciilor turistice efective, comisionul Agentiei si T.V.A.

Avansul este de.....lei/euro, iar plata finala se va face pana la data de

In cazul in care turistul doreste sa achite in alta valuta decat cea in care este exprimat pretul pachetului de servicii, se percepe un comision de risc valutar de 2% fara de cursul BNR din ziua facturarii.

Neimplinirea obligatiilor financiare la termenele scadente conform contractului va atrage penalitati in intarziere de 1% pe zi.

III. Drepturile si obligatiile Agentiei

1. In cazul in care Agentia este nevoita sa modifice una dintre prevederile esentiale ale contractului, are obligatia sa informeze turistul cu cel putin 15 zile inainte de data plecarii.

2. Agentia poate sa modifice pretul contractului, in sensul majorarii sau micsorarii, dupa caz, numai daca modificarea are loc ca urmare a variatiilor costurilor de transport, ale redeventelor si ale taxelor

aferele serviciilor de aterizare, debarcare/imbarcare in porturi si aeroporturi si ale taxelor de turist ori ale cursurilor de schimb valutar aferente pachetului de servicii turistice contractat.

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 supra rezervare (overbooking) este anuntata turistului, sau reprezentantului acestuia, clientul poate accepta varianta propusa sau poate anula calatoria fara penalizari, fara inasa a avea dreptul de a solicita despagubiri suplimentare.

3. In cazul in care, dupa inceperea calatoriei turistice, o parte importanta din serviciile turistice prevazute in contract nu este realizata sau Agentia constata ca nu le va putea realiza, aceasta este obligata:

- a) sa ofere turistului alternative corespunzatoare in vederea continuarii calatoriei turistice fara majorarea pretului, respectiv serviciile turistice oferite sa fie de aceeasi calitate si cantitate;
- b) sa restituie turistului sumele ce reprezinta diferenta dintre serviciile turistice achitate si cele efectiv prestate in timpul calatoriei turistice;
- c) in cazul in care nu pot fi oferite turistului alternative corespunzatoare sau acesta nu le accepta din motive întemeiate, sa asigure fara costuri suplimentare transportul retur al turistului la locul de plecare ori în alt loc agreat de acesta si, dupa caz, despagubirea pentru serviciile neprestate.

4. Agentia este raspunzatoare pentru buna executare a obligatiilor asumate prin contract, cu exceptia urmatoarelor cazuri:

- a) cand neindeplinirea sau indeplinirea defectuoasa a obligatiilor asumate prin contract se datoreaza turistului;
- b) cand neindeplinirea obligatiilor se datoreaza unor cauze de forta majora sau unor imprejurari pe care nici Agentia, nici prestatorii de servicii nu le puteau prevedea sau evita (modificari de orar sau de itinerar, intarzieri in traficul mijloacelor de transport etc.).

5. Agentia are obligatia sa furnizeze in scris turistului, in timp util, urmatoarele informatii:

- a) orarele, locurile escalelor si legaturile, precum si, dupa caz, locul ce urmeaza sa fie ocupat de turist in fiecare dintre mijloacele de transport incluse in contract;
- b) denumirea, sediul/adresa, numerele de telefon si de fax ale reprezentantei locale a organizatorului si/sau a detailistului ori, in lipsa acesteia, un numar de apel de urgenta care sa ii permita contractarea organizatorului si/sau a detailistului;
- c) pentru calatoriile minorilor neinsotiti de parinti, informatii care sa permita parintilor stabilirea unui contact direct cu copilul sau cu responsabilul de la locul cazarii copilului. Conform reglementarilor in vigoare, minorii trebuie sa implineasca urmatoarele conditii pentru a fi lasati sa iasa din tara:

- sa calatoreasca cu cel putin un adult insotitor;
- sa aiba asupra lor acordul ambilor parinti (sau al parintilor care nu-i insoteste) legalizat la notariat;
- adultul care-i insoteste trebuie sa aiba cazier judiciar pe care sa-l prezinte la frontiera.

6. Agentia nu este raspunzatoare de modificarile ulterioare ce pot surveni din partea companiilor aeriene in privinta orarului de zbor. Agentia isi rezerva dreptul de a aduce la cunostinta modificarea survenita turistilor.

IV. Drepturile si obligatiile turistului

1. In cazul in care turistul nu poate sa participe la calatoria turistica, acesta poate sa ceseze 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 15 zile inaintea datei de plecare. In acest caz Agentia reziliaza contractul cu turistul care ceseaza 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. Turistul care cedeaza pachetul sau de servicii, precum si cesionarul sunt responsabili in mod solidar la plata pretului calatoriei si a eventualelor costuri suplimentare aparute cu ocazia acestei cedari.

2. In cazul sejururilor de odihna si/sau de tratament, turistul are obligatia sa respecte programul de acordare a serviciilor in Romania, respectiv: in statiunile de pe litoral, cazarea se face la ora 18,00 a zilei de intrare si se termina la ora 12,00 a zilei inscrise pe voucher ori pe biletul de odihna si/sau de tratament; in statiunile din tara, altele decat cele de pe litoral, cazarea se face incepand cu ora 12,00 a zilei de intrare si se termina cel tarziu la ora 12,00 a zilei urmatoare celei inscrise pe bilet.

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

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

- a) rezilierea contractului fara plata penalitatilor; sau
- b) acceptarea noilor conditii ale contractului.

4.2. In cazul in care turistul reziliaza contractul sau Agentia anuleaza calatoria turistica inaintea 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 in virtutea contractului.

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

- a) anularea s-a facut datorita nerealizarii numarului minim de persoane mentionat in 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 imprezibile, 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 suprezervarile, caz în care responsabilitatea revine companiei aeriene);
- c) anularea s-a facut din vina turistului.

5. Turistul are dreptul sa rezilieze in orice moment, in tot sau in parte, contractul, iar in cazul in care rezilierea ii 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 incheierea unui nou contract.

6. Turistul este obligat sa achite la receptia unitatii hoteliere taxa de statiuone, 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), in vederea acordarii serviciilor turistice. Clasificarea unitatilor de cazare si a mijloacelor de transport sunt cele oficiale pentru fiecare tara in parte, turistul ia act si este de acord cu aceasta

8. Daca pentru efectuarea calatoriei este necesara indeplinirea de catre turist a unor formalitati suplimentare (de ex. calatoria impreuna cu minori, situatia in care numele turistului este schimbat ca urmare a casatoriei/desfacerii ei etc), acesta va indeplini toate cerintele legale. Pentru o informare optima, agentia recomanda si consultarea site-ului www.politiadefrontiera.ro.

9. In cazul in care o singura persoana angajeaza servicii pentru un numar mai mare de turisti, conditiile contractului se extind in mod automat asupra intregului grup pentru care s-au achitat serviciile.

V. Renuntari, penalizari, despagubiri

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

- a) 50 % din pretul pachetului de servicii, daca renuntarea se face cu mai mult de 30 de zile calendaristice inainte de data plecării;
- b) 80 % din pretul pachetului de servicii, daca renuntarea se face in intervalul 16-30 de zile inainte de data plecării;

c) 100 % din pretul pachetului de servicii, daca renuntarea se face intr-un interval mai mic de 16 zile inainte de plecare sau pentru neprezentarea la program, sau pentru programe si oferte speciale inclusiv, dar fara a se limita la Early Booking, Inscrieri Timpurii, Revelion, Craciun.

Aceste penalizari se aplica in toate cazurile, cu exceptia celor in care programul valorificat / confirmat are propriile reguli de achitare, anulare, penalizare. In acest caz se aplica regulile speciale ale fiecarui program in parte.

d) Pentru programe operate de alti touroperatori, se vor respecta conditiile de retragere, anulare si penalizare a acestora.

2. Pentru biletele de odihna si/sau de tratament cumparate prin organizatii sindicale, Agentia va face restituiri numai in baza cererilor de renuntare contrasemnate si stampilate de reprezentantul organizatiei sindicale.

3. In cazul in 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. In cazul in care turistul care a intrat pe teritoriul statului in care se realizeaza pachetul de servicii turistice refuza sa se mai intoarca in Romania 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 in cazul in care turistul nu ajunge la timp la aeroport sau la locul de plecare, daca nu poate pleca in calatorie pentru ca nu are actele in regula sau daca este intors de la granita de catre politia de frontiera.

6. Turistul trebuie sa depuna in scris cererea de renuntare la pachetul de servicii turistice, cu numar de inregistrare la Agentia la care a achitat serviciile. In caz contrar, cererea de renuntare nu este luata in considerare.

7. Agentia va acorda despagubiri in functie de gradul de nerespectare a obligatiilor din contract.

8. Pentru fiecare nume modificat dupa confirmarea serviciilor, turistul va plati o penalizare de 15 euro. Daca turistul solicita modificarea hotelului, a structurii camerelor sau a oricaruia dintre serviciile dintr-o rezervare confirmata, aceasta echivaleaza cu rezilierea contractului, cu aplicarea penalitatilor legale la momentul respectiv si incheierea unui nou contract.

Pentru rezervarile Early booking nu se pot face anulari, modificari de date, de nume, de hoteluri sau de perioada, altfel se pierde intreaga suma achitata.

VI. Reclamatii

1. In cazul in care turistul este nemulțumit de serviciile turistice primite, acesta are obligatia de a intocmi o sesizare in scris, clar si explicit, cu privire

la deficiențele constatate la fața locului, legate de realizarea pachetului de servicii turistice contractat, ce se va transmite prompt atât Agentiei, cât și prestatorului de servicii turistice (conducerii hotelului, restaurantului).

2. Atât Agentia, 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 Agentiei o reclamație în scris, în termen de maximum ... zile calendaristice de la încheierea călătoriei, Agentia urmând ca, în termen de zile calendaristice, să comunice turistului despăgubirile care i se cuvin.

VII. Asigurari

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 anexa la acesta și sunt următoarele:

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

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.

Agentia recomandă încheierea unei asigurări storno pentru a acoperi eventualele penalități de anulare; turistii se pot informa în agentii despre cazurile acoperite de asigurarea storno. Asigurarea se va încheia o dată cu contractul și plata avansului pachetului turistic și este valabilă de la data încheierii și până în ziua plecării.

Facem tot posibilul ca informațiile legate de hotelurile de pe site-ul nostru sunt corecte. Nu garantăm ca aceste informații sunt corecte, actualizate la zi sau complete și nu ne asumăm responsabilitatea pentru orice pierderi sau pagube cauzate de informațiile inexacte. Site-ul pune la dispoziție un volum mare de informații și pot apărea, în mod inevitabil, erori în cadrul acestora. Nu se asumăm responsabilitatea și nu oferim garanții în ceea ce privește conținutul informațiilor. Ne rezervăm

dreptul de a modifica, imbunatati sau corija informatiile legate de hoteluri, tarife sau orice alte conditii fara anunt prealabil.

X. Prelucrarea datelor cu caracter personal (Notificare ANSPDCP nr. 20615/2017)

Datele cu caracter personal furnizate de dumneavoastra sunt confidentiale, se folosesc strict in scopul asigurarii serviciilor turistice solicitate si vor fi transmise numai catre prestatorii si partenerii de contract, in vederea confirmarii acestora. Daca sunteti de acord, pe viitor aceste date ne permit sa va tinem la curent cu activitatea noastra. In cazul semnarii contractului fara obiectii rezulta ca sunteti de acord sa va remitem informatii si oferte turistice si sa figurati in baza noastra de clienti, in caz contrar va rugam semnati cu mentiunea de a sterge datele imediat dupa prestarea serviciilor si ca nu doriti transmiterea de informatii sau oferte.

Intrucat incepand cu data de 25 mai 2018 a fost abrogata Directiva 95/46/CE (si Legea nationala nr. 677/2001 pentru protectia persoanelor cu privire la prelucrarea datelor cu caracter personal si libera circulatie a acestor date) va fi aplicabil Regulamentul (UE) 2016/679 al Parlamentului European si al Consiliului din 27 aprilie 2016 privind protectia persoanelor fizice in ceea ce priveste prelucrarea datelor cu caracter personal si privind libera circulatie a acestor date („Regulamentul general privind protectia datelor”/”GDPR”),

ALEXCRYS LUX TRAVEL SRL va considera toate informatiile colectate de la dumneavoastra ca fiind confidentiale si nu le va partaja cu terti (cu exceptia turoperatorilor, unitatilor de cazare, transportatorilor, altor persoane fizice si/sau juridice implicate in prestarea serviciilor si/sau pachetelor de servicii de calatorie, altor servicii turistice, evenimentelor culturale/sportive sau de alta natura, serviciilor de agrement sau calatoriilor de afaceri rezervate sau achizitionate de dumneavoastra, respectiv partenerilor ALEXCRYS LUX TRAVEL SRL de afaceri, inclusiv partenerilor din afara Uniunii Europene, in cazul in care fara partajarea datelor dumneavoastra nu ati putea beneficia de toate aceste servicii mentionate mai sus) fara consimtamantul dumneavoastra expres si anterior.

Conform Legii beneficiati de dreptul de acces si de interventie asupra datelor personale, dreptul de a nu fi supus unei decizii individuale si de a adresa justitiei. Inainte de semnare, va rugam sa mentionati, in scris, obiectiile cu privire la incalcarea drepturilor sus mentionate in utilizarea datelor cu caracter personal furnizate agentului de turism. Totodata aveti dreptul de a va opune prelucrarii datelor personale care va privesc si sa ne solicitati stergerea acestora prin adresarea unei cereri scrise, datata si semnata, catre ALEXCRYS LUX TRAVEL SRL, str. Ion Pillat, BI V2C, parter, sau pe mail gdpr@agentialuxtravel.ro

O data cu semnarea prezentului contract avem consimtamantul dumneavoastra ca sunteti de acord cu prelucrarea datelor dumneavoastra cu caracter personal de catre agentia noastra ALEXCRYS LUX TRAVEL SRL inclusiv datele minorilor acolo unde este cazul. Datele se folosesc pentru rezervarile turistice de orice scop de natura alese de dumneavoastra. Totodata sunteti de acord cu primirea de oferte in mod regulat pe mail de la newsletterul nostru Lux Travel si pe Facebook.

Va asiguram ca puteti oricand sa va dezabonati de la newsletter apasand butonul dezabonare.

Va instiintam ca noi avem obligatia de a va tine datele dumneavoastra cu caracter personal in siguranta, ca nu le vom folosi in alte scopuri decat cele cerute de dumneavoastra. Respectam Regulamnetul de pastrare a datelor cu caracter personal conform legii in vigoare GDPR 679/2016

In baza contractului respectiv se prelucreaza datele cu caracter personal, cuprinse in prezentul contract inclusiv, dar fara a se limita la datele reprezentantului legal conform GDPR Articolul 679/2016. Datele dumneavoastra vor fi prelucrate si de firmele colaboratoare (terti) care au contract cu noi si respecta procedura GDPR.

Prin semnarea prezentului contract confirm că am citit, am fost informat(ă) corect, complet, am luat cunoștință și înțeleg pe deplin drepturile de care beneficiaz privind protecția atât a datelor personale proprii, cât și protecția datelor personale ale minorului.

Clientul doreste asigurare storno ?

DA	<input type="checkbox"/>	NU	<input type="checkbox"/>
----	--------------------------	----	--------------------------

Agentia ,

Turist,

Denumirea: **ALEXCRYS LUX TRAVEL SRL**

Reprezentant : **Alexandru Draguloiu**

Semnatura :

Numele :

Prenume :

Semnatura :

