

CONTRACT

de comercializare a pachetelor de servicii turistice
Nr., din

Părțile contractante:

GABZSO SRL, cu sediul în ORADEA, str. CALARASILOR, nr. 21, înregistrată la Registrul Comerțului BIHOR sub Nr. J5/996/2000, CUI: RO13617696, titulară a Licenței de turism nr. 1814/2019, Operator date cu caracter personal Nr. 17445, pentru Agenția de Turism SKIMANIA, cu sediul în ORADEA, str. CALARASILOR, nr. 21, Tel.: +4 0359 401 045, Tel./Fax: +4 0372 872 071, Mobil: +4 0724 626 897, +4 0744 626 897, E-mail: info@skimania.ro, www.skimania.ro, reprezentată prin VARDAL GABRIELLA în calitate de OFFICE MANAGER-ADMINISTRATOR denumită în continuare Agenția,

și turistul/reprezentantul turistului,

Domnul/Doamna domiciliat/domiciliată în
Localitatea
.Str.....,
Telefon....., E-mail:,
posesor/posesoare al/a buletinului/cărții de identitate seria
CNP:..... eliberat/eliberată de la data
de au convenit la încheierea prezentului contract.

I. Obiectul contractului îl constituie vânzarea de către Agenție a pachetului de servicii turistice privind ofertele SkiMania, înscris în voucher, anexat la prezentul contract și eliberarea documentelor de plată.

II. Prețul

1. Prețul contractului este și cuprinde costul serviciilor turistice efective, comisionul Agenției și TVA. Avansul este de iar plata finală se va face până la data înscrisă pe factura emisă, cu min. 30 de zile înainte începerii sejurului.
2. Pretul serviciului este în EURO. În cazul în care se dorește plata în lei se aplică cursul de schimb al BNR la care se adaugă un comision de risc valutar de 2%. Plata în alte valute nu este posibilă.

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 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 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.).

5. Agenția are obligația să furnizeze în scris turistului, în termen de 15 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. Atragem atenția ca există condiții special de ieșire din țară pentru cetățenii români minori astfel ca "Minorii cetățeni români pot călători în străinătate numai însoțiți, cu acordul părinților ori al reprezentanților legali, în baza articolului 2 alin. 2 din Legea nr. 248/2005 privind regimul liberei circulații a cetățenilor români în străinătate." (Politia de Frontiera). Aceste norme pot suferi modificari. Verificati periodic comunicările autoritatilor competente in materie!

IV. 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 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.

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.

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, 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.

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.

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.

8. Legislația aplicabilă acestui contract poate suferi schimbări care trebuie cunoscute de către turist intrucat acestuia îi revine obligația să cunoască legea pe care statul o adoptă. Se prezuma ca turistul cunoaște prevederile legii românești și în nici o condiție nu se poate prevala de necunoașterea acesteia.

9. În caz ca turistul are nevoi speciale ce țin de starea lui de sănătate acestea trebuie comunicate agentiei la încheierea contractului.

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:

- - 20% din prețul pachetului de servicii, dacă renunțarea se face cu mai mult de 45 de zile calendaristice înainte de data plecării;
- - 50% din prețul pachetului de servicii, dacă renunțarea se face în intervalul 45-30 de zile calendaristice înainte de data plecării;
- - 80% din prețul pachetului de servicii, dacă renunțarea se face în intervalul 30-8 de zile înainte de data plecării;
- - 100% din prețul pachetului de servicii, dacă renunțarea se face într-un interval mai mic de 7 zile înainte de plecare sau pentru neprezentarea la program.

În cazul sejururilor din perioada de Craciun, Revelion și săptămâna de după Revelion, 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:

- - 100% din prețul pachetului de servicii, din momentul efectuării rezervării sau pentru neprezentarea la program.

2. 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.

3. 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.

4. 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.

5. 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.

6. 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.

7. 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). Reclamatia trebuie facuta de indata la receptia unitatii de cazare in momentul constatarii nemulțumirii fata de calitatea serviciilor oferite.

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 3 zile calendaristice de la încheierea călătoriei, Agenția urmând ca, în termen de 30 zile calendaristice, să comunice turistului despăgubirile care i se cuvin.

3. Turistul nu va fi despăgubit daca reclamația survine după termenul de 3 zile de la întoarcerea din excursie. Vor fi luate în considerare numai reclamațiile facute în nume personal. Nu vor fi acceptate reclamațiile facute în numele mai multor persoane la finalul programului, despre care Agenția nu a fost informată în scris la data producerii evenimentului. Litigiile care nu pot fi soluționate pe cale amiabilă vor fi soluționate pe cale judecătorească, instanța competentă fiind de la sediul Agenției.

4. Nu sunt admise reclamațiile privind clasificarea pe stele a unităților de cazare. Clasificarea pe stele a acestora este cea atribuită de autoritățile de resort din țara de destinație. Criteriile și cerințele specifice aplicate pot diferi de la țară la țară, ca urmare clasificarea hotelurilor oferă doar o idee generală a calității hotelului și un nivel aproximativ de facilități, servicii și comodități. Agenția nu se face responsabilă de această varietate în ceea ce privește clasificarea hotelurilor între țări, tipuri de camere și informațiile despre hotel legate de aceste chestiuni.

5. Agenția este răspunzătoare pentru buna executare a obligațiilor asumate prin contract, cu excepția cazurilor în care neîndeplinirea sau îndeplinirea defectuoasă se datorează Turistului, când neîndeplinirea obligațiilor este atribuită unui tert care nu este parte la contract, iar cauzele nu puteau fi prevăzute sau evitate sau 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.

6. Pentru daunele materiale cauzate de nerespectarea de către Agenția a serviciilor cuprinse în contract, responsabilitatea acesteia privind despăgubirea Turistului nu poate depăși pretul pachetului de servicii turistice înscris în contract, respectiv contravaloarea serviciilor care nu au fost prestate.

7. Turistul ia act și acceptă interdicția de a face publicitate negativă Agenției și serviciilor prestate de aceasta, fără ca procedura de înregistrare și soluționare a reclamațiilor prevăzută în capitolul VI să fi fost îndeplinită. Nerespectarea acestei prevederi da dreptul Agenției să solicite instanței despăgubiri corespunzătoare prejudiciului suferit.

VII. Asigurări

Turistul este asigurat pentru rambursarea cheltuielilor de repatriere și/sau a sumelor achitate de el în cazul insolvenței sau falimentului SC OMNIASIG Vienna Insurance Group SA, P-ta Independenței, nr.35, Bl. A9, Oradea, Tel +40259427259;

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.

Turistul este asigurat pentru insolvența sau falimentul agenției de turism. Condițiile și termenele în care turistul poate solicita plata despăgubirilor în această situație sunt descrise cu exactitate pe site-ul Agenției la următoarea adresă www.skimania.ro. Pentru orice alte informații în acest sens turistul se poate adresa direct SC OMNIASIG Vienna Insurance Group SA, P-ta Independenței, nr.35, Bl. A9, Oradea, Tel +40259427259.

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
- c) cataloagele/ofertele agenției/site

IX. Litigii

1 Divergențele la prezentul contract se rezolvă pe cale amiabilă sau judecătorească, părțile adresându-se instanțelor competente material pentru rezolvarea litigiului.

2 Sub aspect teritorial partile convin ca toate litigiile legate de prezentul contract sa se judece de instanțele judecătorești de la sediul Agenției, adică instanțele judecătorești din municipiul Oradea .

3 Prezentul contract este supus legislației românești

X. Dispoziții finale

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, OG 21/1992 privind protecția consumatorilor, Ordinul nr. 516/2005 Ministerul Transporturilor, Construcțiilor și Turismului pentru aprobarea contractului-cadru de comercializare a pachetelor de servicii turistice; Ordinul nr. 235/2001 Ministerul Turismului privind asigurarea turiștilor în cazul insolvenței sau falimentului agenției de turism, modificată prin Ordinul 562/2014 pentru modificarea și completarea Ordinului ministrului turismului nr. 235/2001 privind asigurarea turiștilor în cazul insolvenței sau falimentului agenției de turism.
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.

XI. Protecția datelor cu caracter personal

Agentia solicita date cu caracter personal si de contact pentru a putea desfasura in bune conditii prezentul contract. Dupa aducerea la indeplinire a obligatiilor din prezentul contract, cu acordul turistului, Agentia pastreaza in continuare datele de contact in baza de date de client fideli carora Agentia le trimite notificari de oferte speciale, care nu sunt accesibile publicului larg. In acest sens turistul isi da acordul in vederea stocarii datelor cu caracter personal. In cazul in care turistul nu doreste sa-si dea acordul in acest sens toate datele care il privesc vor fi sterse si nu va putea beneficia de ofertele destinate clientilor fideli.

TURIST:SUNT / NU SUNT DE ACORD CU STOCAREA DATELOR MELE DE CONTACT
(subliniați optiunea dumneavoastra!)

Agentia,

Turistul,

SKIMANIA

Numele

Reprezentantul

Prenumele

VARDAI GABRIELLA

Semnatura.....