

I. PARTILE CONTRACTANTE

a. SC Travel Planner SRL , str Splaiul Independentei nr 17, bl 101, sc. 4, ap 56, sector 5, Bucuresti fiind inregistrata la registrul comertului cu nr J33/724/2009, numar licenta 1875 / 16.05.2019, avand cod unic de inregistrare RO25989308, polita de asigurare seria I si nr 55485, valabila pana la 31.12.2022, cont IBAN RO41BACX0000000408883000 (in lei) si RO14BACX0000000408883001 (in euro) deschise la banca Unicredit Tiriac, sucursala Izvor Bucuresti si reprezentata de dl Constantinescu Sebastian in calitate de Director General

b. Nume turist, CNP:, oras resedinta:, judetul, telefon, e-mail:.....

II. OBIECTUL CONTRACTULUI

Constituie vânzarea de către Agenție a pachetului de servicii turistice înscris în voucher, anexat la prezentul contract dupa eliberarea documentelor de plată. Serviciile contractate:

- Hotel, statiunea, Bulgaria
- check in; check out (nr nopti)
- tipul camerei; nr persoane; tip masa

III. PRETUL CONTRACTULUI este de euro

Plata a fost inregistrata integral in data de, ca urmare se elibereaza documentele de calatorie

- cuprinde costul serviciilor turistice efective, comisionul Agenției și T.V.A
- Plata in lei atrage un comision suplimentar de 2% pentru schimbul valutar (curs BNR)
- depasirea termenului de plata a restului de plata, atrage penalizari de 0.5% din valoarea sumei neachitate, pentru fiecare zi de intarziere.

IV. CONDITII DE MODIFICARE / ANULARE / PENALIZARE

In cazul in care turistul renunta la pachetul de servicii turistice, care face obiectul prezentului contract, el datoreaza Agentiei penalizari de 10% din valoarea totala a vacantei contractate. In cazul anularilor, turistul va primi contravaloarea serviciilor dupa cum urmeaza:

- 90% dacă renunțarea se face înainte de plecare cu 20-30 de zile

- 50% dacă renunțarea se face înainte de plecare cu 10-20 de zile
- 0% dacă renunțarea se face înainte cu 10 zile înainte de data plecării sau pentru neprezentare (totală sau parțială).

* unele hoteluri pot avea condiții speciale de anulare

Fiecare modificare adusă rezervărilor inițiale (datele personale ale turistilor, perioada vacanței și numărul nopți, tipurile de camere etc), în măsura în care este permisă de către hotelul contractat, va fi taxată cu suma de 20 euro / modificare.

Condiții superflexibile: Anulare gratuită, reprogramare, acordare voucher sau rambursare în caz de carantină la destinație sau la întoarcerea în țară, test PCR pozitiv înainte de plecarea în vacanță, închiderea granițelor.

Dispoziții generale

V. Drepturile și obligațiile agenției de turism

1. Agenția se obligă să pună la dispoziție toate informațiile necesare vacanței și să răspundă corect și prompt solicitărilor turistului.
2. Agenția se obligă să furnizeze orice alte informații la cererea expresă scrisă a turistului. Agenția nu poate fi responsabilă pentru informațiile neprezentate în oferta și considerate importante de către turist, nesolicitate de acesta înainte sau în timpul vacanței (dimensiunea patului, a camerei, numărul de locuri de parcare, numărul de etaje, ac și atașate în camere, halat de baie etc). De asemenea, agenția nu este ținută să răspundă pentru neprezentarea unor informații care exced contractului și nesolicitate în mod expres de către turist (servicii suplimentare nementionate pe voucher - parcare, transport, servicii spa, formalități vamale etc)
2. Agenția se obligă să ofere documentele de călătorie, garantează pentru veridicitatea acestora și se obligă să aibă grijă ca turistul să beneficieze de serviciile solicitate, prezente în voucherul de călătorie.
3. În cazul în care, înainte sau după începerea vacanței, o parte importantă din serviciile turistice prevăzute în contract nu este realizată sau Agenția constată că nu le va putea realiza, aceasta este obligată:

- să ofere turistului alternative corespunzătoare, în vederea continuării vacanței, respectiv serviciile turistice oferite să fie cel puțin asemănătoare ca și grad de confort, cantitate
- să restituie turistului sumele ce reprezintă diferența dintre serviciile turistice achitate și cele efectiv prestate în timpul călătoriei turistice în cazul în care Agenția nu reușește să prezinte o alternativă agreata de turist.

4. Agenția poate să modifice prețul contractului, în sensul majorării sau micșorării acestuia (după caz) numai în cazuri speciale:

- modificări ca urmare a variațiilor costurilor de transport și cazare (impuse de către furnizor, în baza documentelor justificative);
- modificarea taxelor de stațiune sau ale serviciilor suplimentare practicate de furnizor (în baza documentelor justificative);
- Modificările se vor face cu înștiințarea în prealabil a turistului și în nici un caz la mai puțin de 20 zile calendaristice înainte de data începerii vacanței.

5. Agenția este răspunzătoare pentru buna executare a obligațiilor asumate prin contract, cu excepția următoarelor cazuri:

- Îndeplinirea sau îndeplinirea defectuoasă a obligațiilor asumate prin contract se datorează turistului (neprezentare, neplata, intarzieri ale platilor, omisiuni, informatii incorecte, lipsă de cooperare etc);
- 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 (personal, starea vremii, întârzieri nejustificate, accidente neprevăzute etc).

6. Agenția are obligația să furnizeze în scris turistului următoarele informații înainte de începerea călătoriei:

- numele hotelului și informații corecte despre poziționarea acestuia în cadrul destinației în care se află;
- denumirea și coordonatele reprezentanței locale a agentiei ori, în lipsa acesteia, un număr de apel de urgență care să îi permită contactarea agentiei;
- 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.
- Voucherul de călătorie și documentele de plată

VI. Drepturile și obligațiile turistului:

1. Turistul are dreptul ca si obligatia de a solicita orice informatie suplimentara cu privire la buna desfasurare a vacantei contractate. Nesolicitarea unor informatii suplimentare care nu sunt cuprinse in oferta agentiei si pe care le apreciaza importante pentru vacanta sa, reprezinta culpa turistului si exonereaza de raspundere agentia.

2. În cazul în care turistul nu poate să participe la vacanță, acesta poate să ceseze contractul unei terțe persoane care îndeplinește toate condițiile aplicabile pachetului de servicii turistice contractat, cu obligația de a anunța în scris Agenția până la data la care se percep penalități din partea furnizorului. În acest caz Agenția reziliază contractul cu turistul care cesează contractul și încheie un alt contract cu noul turist. Excepție de la aceasta regula, o fac contractele cu ofertele early booking unde orice modificare de nume, grad de ocupare sau perioada atrage anularea reducerii early booking.

3. 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.

4. Turistul poate rezilia contractul, având dreptul la rambursarea de către Agenție a sumelor plătite, în cazul în care condițiile de anulare / penalizare permit acest lucru și dacă îndeplinește condițiile menționate la capitolul VII (Renunțări, penalizări, despăgubiri).

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 imbolnavire a turistului, evenimente familiale ale acestuia sau alte astfel de situații care nu sunt asimilate forței majore.

Dacă turistul solicită înainte sau în timpul vacantei schimbarea hotelului, structurii camerelor, perioadei sau a oricăror dintre servicii aceasta echivalează cu rezilierea contractului, cu aplicarea penalităților contractuale la momentul respectiv, și încheierea unui nou contract.

4. În cazul în care Agenția este nevoită să anuleze vacanța înaintea datei de plecare, turistul are dreptul:

- să i se ramburseze toate sumele achitate în virtutea contractului, în cazul în care alternativele oferite nu sunt agreate de turist, însă fără dreptul de a solicita o despăgubire suplimentară.
- să accepte la același preț un alt pachet de servicii turistice de calitate echivalentă sau superioară, propus de Agenție;

- să accepte un pachet de servicii turistice de calitate inferioară, propus de Agenție, cu rambursarea imediată a diferenței de preț;

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

6. 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.

7. Provocarea de daune terților în timpul vacanței, atrage răspunderea turistului fără ca aceste daune să fie imputate agenției

VII. Renunțări, penalizări, despăgubiri

1. În cazul în care turistul renunță la pachetul de servicii turistice, care face obiectul prezentului contract, el datorează Agenției penalizări conform prevederilor de la capitolul IV.

2. Despăgubirea integrală se realizează numai în cazuri de forță majoră definite conform legii (și însoțite de acte doveditoare) dar respectând condițiile de anulare / penalizare.

3. În cazul în care o ambasadă/politie de frontieră refuză să acorde viza de intrare/libera trecere 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 locul de plecare sau spațiu de cazare sau 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. Retragera sumelor din casierie se va face in termen de 7 zile de la data depunerii cererii.

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

VIII. Reclamații,

1. În cazul în care turistul este nemulțumit de serviciile turistice primite, acesta are dreptul 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 furnizorului de servicii turistice.

2. Atât Agenția, cât și furnizorul 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 5 zile calendaristice de la încheierea călătoriei. În urma cercetării efectuate, agentia urmeaza ca in curs de 30 zile calendaristice sa comunice turistului raspunsul in scris.

IX. Asigurarile de vacanta

Prin polita de asigurare seria I numarul 55485, emisa de Omniasig Vienna Insurance Group suntem asigurati privind rambursarea cheltuielilor de repatriere si/sau a sumelor achitate de catre turist in cazul insolvabilitatii sau falimentului agentiei de turism. Beneficiarii sunt turistii conform obligatiilor de asigurare (in temeiul contractelor de comercializare a pachetelor de servicii turistice).

X. Documentele contractului

se constituie ca anexe la prezentul contract și sunt următoarele:

a) voucherul - se primește o dată cu plata integrală a contractului

b) documentele de plată.

XI. Dispoziții finale

Prezentul contract a fost creat in data de, urmand a fi semnat electronic sau fizic. In acest fel, ambele parti vor lua la cunostiinta conditiile acestui contract.