

FORMULAR DE REZERVARE

Nr...../.....

Numele si prenumele turistului/reprezentantul turistului

Domiciliat:.....tel..... posesor al CI/BI
seria...../nr.....eliberat de.....la data de..... comand pachetul de servicii turistice ce cuprinde
urmatoarele elemente:

a. Destinatia: tara ;oras itinerariu:

b. Perioada cazare: Nr.nopti cazare :.....

c. Tipul si categoria structurilor de primire :

Clasificarile sunt in conformitate cu reglementarile tarilor de primire, care pot diferi de cele romanesti;

d. Servicii de masa:

d. Mijlocul de transport utilizat:..... ;categoria de clasificare a acestora

e. Data plecare din taraData sosire in tara

h. Transferuri, excursii sau alte servicii turistice incluse in pret:.....

Titularul rezerva serviciile turistice pentru urmatoarele persoane care se fac solidare la conditiile contractului de
vanzare pachete turistice:

Camera 1:.....

Camera 2:

Nume turist

Nume Turist

Nume turist

Nume Turist

Nume turist

Nume Turist

Nume turist

Nume Turist

Pretul: Avans cu chitanta/op

Rest plata euro Chitanta/OP.....

Pentru plati in RON la produsele cu preturi in EURO se percepe cursul de schimb BNR + 2% din data platii

Servicii ce nu sunt incluse in pretul pachetului de servicii: Taxa viza.....; asigurare medicala

Asigurare storno: da...../ nu.....

Ofeta speciala: DA / NU.

In cazul in care pachetul turistic rezervat reprezinta o ofeta speciala, NU este permisa nici o modificare in contract (nume participant, perioada de rezervare, hotel, structura camere, mijloc de transport, etc).In cazul ofertelor speciale, de early booking sau alte oferte speciale, in cazul anularii contractului sau modificarii, penalizarea este avansul solicitat la inscriere, nefiind valabile conditiile de penalizare generale din contract

IMPORTANT! Orarul curselor charter este informativ si poate suferi modificari de ultim moment, independent de check-in-ul sau check-out-ul hotelier! Compania aviatica, fara a cere acordul agentiei de turism care deruleaza operarea charter-ului, are dreptul de a modifica orele de zbor ale cursei charter, prin urmare, agentia nu este raspunzatoare pentru decolarea / aterizarea la o alta ora decat cea comunicata initial; de asemenea, compania aeriana poate schimba fara acordul agentiei de turism tipul aeronavei sau aeroportul din diverse motive tehnice, meteorologice, etc. In cazul necesitatii inlocuirii aeronavei implicit poate fi schimbata si compania aeriana. Totodata, agentia nu este raspunzatoare in cazul in care anumite motive (meteorologice, tehnice, economice, fara a ne limita la acestea) vor impune efectuarea unor escale.

Termenul de confirmare a prezentei rezervari este de 5 zile lucratoare din momentul semnarii si reprezinta termenul dupa care contractul de comercializare a pachetelor de servicii turistice intra in vigoare. Pe perioada termenului de confirmare agentia are dreptul de a anunta turistul asupra imposibilitatii de a onora respective comanda, caz in care contractul se anuleaza si turistul primeste integral suma platita cu titlu de avans, in termen de 3 zile lucratoare de la neconfirmare.

Prezentul formular de rezervare este incheiat in doua exemplare cu continut identic, cate un exemplar pentru fiecare parte si contine conditiile generale de participare la excursie

Rezervare.ro turism s.r.l.**Turist**

In anexa la prezentul am primit un exemplar al programului turistic si am citit si sunt de accord cu contractul de comercializare a pachetelor de servicii turistice de pe verso

Semnatura

CONTRACT de comercializare a pachetelor de servicii turistice

S.C. REZERVARE.RO TURISM cu sediul în BUCUREȘTI, str. Spatar Milescu nr.12, sector 2, CUI R18473869, pentru Agenția de turism REZERVARE.RO TURISM, cu punct de lucru în BUCUREȘTI, Sfânta Vineri, nr.25, bl.105 C, parter, sect.3, LICENȚA DE TOUR OPERATOR 3946/30.10.2014 denumită în continuare Agenția, și Turistul/Reprezentantul turistului cu datele de identificare prezentate în formularul de rezervare, au convenit la încheierea prezentului contract.

I. Obiectul contractului îl constituie vânzarea de către Agenție a pachetului de servicii înscrise în voucher, bilet de odihnă – tratament, bilet de excursie, anexat la prezentul contract și eliberarea documentelor de plată.

II. Pretul

1. Prețul contractului este specificat în formularul de rezervare și cuprinde costul serviciilor turistice efective, comisionul Agenției și T.V.A. Avansul este de minim 30% și este stipulat în formularul de rezervare. Plata finală se va face cu minim 16 zile înainte de începerea excursiei. În caz contrar agenția are dreptul să anuleze rezervările cu aplicarea penalizărilor contractuale.

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 înaintea plecării.

2. Poate să modifice pretul contractului în sensul majorării sau micșorării, după caz, numai dacă modificarea are loc ca urmare a variațiilor costurilor de transport, a redevențelor și a taxelor aferente serviciilor de aterizare, debarcare/imbarcare în porturi și aeroporturi și ale taxelor de turist ori a cursurilor de schimb valutar aferente pachetului de servicii turistice

În situația de supra rezervare a unui hotel înainte sau după începerea calatoriei, Agenția are obligația să ofere o altă varietate de hotel în aceeași zonă sau într-o zonă cât mai apropiată, de minim aceeași categorie, fără să modifice pretul inițial. În cazul în care turistul nu acceptă varianta propusă, acesta are dreptul la rambursarea sumelor achitate, cu excepția serviciilor deja consumate (bilete transport, transferuri, alte servicii).

3. În cazul în care, după începerea călătoriei turistice, o parte importantă din serviciile turistice prevăzute în contract nu este realizată sau agenția de turism organizatoare constată că nu le va putea realiza, Agenția 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 agreeat 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 de turism, nici prestatorii de servicii nu le puteau prevedea sau evita (modificări de orar sau itinerar, întâzieri în traficul mijloacelor de transport etc). În cazul întâzierii datorate transportatorului, răspunderea integrală revine acestuia și despăgubirile trebuie solicitate acestuia conform normelor europene.

5. Agenția are obligația să furnizeze în scris turistului, în termen de 2 zile înainte de data plecării, următoarele informații:

a) orașele, 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 contactarea organizatorului și/sau a detailistului;

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 înainte de data de plecare. În acest caz Agenția reziliaza contractul cu turistul care cesioneaza contractul și încheie un alt contract cu noul turist. Pentru calatoriile 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. În cazul în care pachetul turistic cesionat este pentru o țară ce solicită viza luată de pe teritoriul României, cesionarul are obligația de a deține aceasta viza pe pasaport în momentul cesionării pachetului turistic.

2. În cazul sejururilor de odihnă și / sau de tratament, turistul are obligația să respecte programul de acordare a serviciilor hoteliere, respectiv : cazarea se face de la ora 14:00 la ora 18.00 a zilei de intrare (în funcție de politica hotelului) și se termină la ora 10:00 cel târziu până la 12.00 a zilei de ieșire de la cazare, înscrise pe voucher ori pe biletul de odihnă și / sau de tratament ;

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 Agenția anulează călătoria turistică înainte de data 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 menționate 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) 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 numelor participanților, perioadei de excursie, a hotelului, structurii camerelor sau a oricăreia dintre servicii, aceasta echivalează cu rezilierea contractului, cu aplicarea penalităților legale la momentul respectiv, și încheierea unui nou contract. Deasemenea, turistul va pierde orice reducere de care a beneficiat la încheierea contractului inițial.

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.

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) 30% din pretul pachetului de servicii, dacă renunțarea se face cu mai mult de 30 de zile calendaristice înainte de data plecării;

b) 60 % din prețul pachetului de servicii, dacă renunțarea se face în intervalul 16 - 30 de zile înainte de data plecării;

c) 100 % din prețul pachetului de servicii, dacă renunțarea se face cu mai puțin de 16 zile înainte de începerea excursiei sau în cazul neprezentării la excursie.

2. În cazul ofertelor speciale, de early booking sau orice alt tip de oferte speciale, nu se aplica condițiile de mai sus și în orice situație de anulare a contractului sau modificare în cadrul contractului (nume participanți, perioada de rezervare, hotel, structura cazare, mijloc de transport etc.) toate sumele plătite până în acel moment vor fi reținute cu titlu de penalizare. Titularul contractului va răspunde pentru orice modificare solicitată de oricare dintre participanții înscrși.

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 acestuia.

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. Aceste prevederi se aplică și în cazul minorilor care calatoresc neînsoțiți de ambii părinți și nu dețin actele solicitate de autoritățile 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 la fata locului o sesizare în scris, clar și explicit cu privire la deficiențele constatate, legate de realizarea pachetului de servicii turistice contractat, ce se va transmite prompt atât Agenției, la fax. Nr:031 8058502, cât și prestatorului de servicii (conducerea hotelului, restaurantului).

2. Atât Agenția, cât și prestatorul de servicii 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, anexând la aceasta documente justificative și reclamația făcută în timpul calatoriei cu punctul de vedere al prestatorului/ghidului, agenția urmând ca în termen de 20 zile calendaristice să comunice turistului despăgubirile care i se cuvin.

VII. Asigurari - Turistul este asigurat pentru rambursarea cheltuielilor de repatriere și / sau a sumelor achitate de turist în cazul insolvențabilității sau falimentului agenției de turism la Societatea de asigurare Omniasig din localitatea București, B-dul Aviatorilor, nr.28, sector 1, tel.021-2315040, fax021-2315033, Polita Sire I Nr.30399 expira la 31.05.2016.

Facultativ, turistul are posibilitatea încheierii unui contract de asigurare, care să acopere taxele de transfer sau a unui contract de asistentă, care să acopere taxele de repatriere în caz de accidente, de boala sau deces ori a unui contract de asigurare pentru bagaje.

VIII Documentele contractului, se constituie ca anexa la acesta și sunt următoarele :

a) bonul de comanda servicii turistice ;

b) voucherul, biletul de odihnă-tratament, biletul de excursie, după caz ;

c) programul turistic, în cazul acțiunilor turistice de tip circuit.

XI. 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 107/1999 privind activitatea de comercializare a pachetelor de servicii turistice aprobată cu modificări și completări prin Legea 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) Ordonanței Guvernului nr. 107/1999 privind comercializarea pachetelor de servicii turistice, aprobată cu modificări și completări prin Legea nr. 631/2001, cu modificările ulterioare.