

 <p>Licenta de turism Categorica A Nr. 467/1994</p>	 <p>J04/317/1994 CUI RO 5311601</p>	<p>e-mail: office@inter-tour.ro extern@inter-tour.ro www.inter-tour.ro</p>	<p>Sediul central - Bacău: Bdul Alexandru cel Bun 1, 60057 Tel/Fax: 0234-57.05.34 0234-57.11.04</p>
			<p>Filiala Onesti B.dul Republicii 52, 601025 Tel/Fax: 0234-32.51.99 e-mail: onesti@inter-tour.ro</p>
<p>Cont LEI: Raiffeisen Bank RO91 RZBR 0000 0600 0322 4878 BCR: RO89 RNCB 0026 0308 8938 0001 Cont EURO: Raiffeisen Bank RO85 RZBR 0000 0600 0322 4889 BCR: RO78 RNCB 0026 0308 8938 0005</p>			

CONDITII GENERALE DE VANZARE

Agentia de turism **INTER -TOUR Bacău**, are ca principal obiect de activitate prestarea de servicii turistice(excursii si sejururi), interne si internationale(licente tur-operator 467 / 1994). Prestarea serviciilor turistice se efectueaza pe baza de contract în conformitate cu prevederile Ordonantei Guvernului 107 / 1999 , privind activitatea de comercializare a pachetelor de servicii turistice, aprobata cu modificari si completari prin Legea nr. 631 / 2001 si a Ordinului Ministerului Turismului nr. 69 / 28.01.2003.

I. Dispozitii generale

1. Agentia comercializează pachete de servicii turistice în următoarele variante:

- a) servicii turistice la cererea clientului, care se referă la programele organizate în mod special, ca urmare a solicitărilor turistilor, denumite în continuare servicii la cerere;
- b) servicii turistice preorganizate de agentia de turism si puse la dispozitie clientului prin materiale de prezentare de tipul: cataloage, broșuri, pliante si alte oferte , denumite în continuare servicii din oferta standard;
- c) servicii turistice interne, comercializate pe bază de vouchere de servicii turistice interne sau bilete de odihnă si/sau de tratament, denumite în continuare bilete de odihnă si/sau de tratament. Aceste servicii reprezintă un caz particular al serviciilor turistice din oferta standard.

Prezentul contract detine prevederi comune celor trei variante de servicii turistice, precum si prevederi specifice fiecăreia dintre ele.

2. Bonul de comandă, confirmarea de servicii, biletul de odihnă si/sau de tratament, precum si oferta standard a agentiei de turism expusă în materialele de prezentare fac parte integrantă din prezentul contract. Modelul bonului de comanda este întocmit conform Ordinului Ministerului turismului nr. 69/28.01.2003

II. Aparitia raporturilor contractuale

1. În cazul serviciilor la cerere si al ofertei standard, acest contract se consideră încheiat în momentul în care turistul a primit confirmarea scrisă a solicitării sale.
2. În cazul biletelor de odihnă si/sau de tratament, contractul se consideră încheiat o dată cu plata integrală a pretului pachetului de servicii turistice sau a avansului convenit.

III. Obiectul contractului

1. Obiectul contractului îl constituie vânzarea de către Agentie a uneia dintre variantele de servicii turistice prevăzute la cap. I, în schimbul plății pretului.
2. Caracteristicile serviciilor turistice la care se obligă Agentia se află descrise în materialele de prezentare (cataloage, broșuri, pliante, oferte), în cazul ofertei standard si a biletelor de odihnă si/sau de tratament, sau în confirmarea de servicii, în cazul serviciilor la cerere.
3. Orice alte servicii turistice neînscrise în materialele de prezentare sau în confirmarea de servicii nu fac obiectul prezentului contract si nu atrag răspunderea Agentiei.

IV. Pretul

1. Pretul contractului cuprinde costul serviciilor turistice efective, comisionul Agentiei si T.V.A.
2. Pretul este publicat în cadrul ofertei standard a Agentiei pentru serviciile din oferta standard si pentru biletele de odihnă si/sau de tratament sau este înscris în confirmarea de servicii, în cazul serviciilor la cerere.
3. Pretul contractului poate fi modificat, în sensul majorării sau micșorării, după caz, numai dacă modificarea are loc ca urmare a variațiilor:
 - a) costurilor de transport, inclusiv costul carburantului;
 - b) redeventelor si taxelor aferente serviciilor de aterizare, debarcare/îmbarcare în porturi si aeroporturi si ale taxelor de turist;
 - c) cursurilor de schimb valutar aferente pachetului de servicii turistice contractat.

4. Preturile stabilite în contract nu pot fi majorate, în nici un caz, în cursul celor 20 de zile calendaristice care preced data plecării.

5. În cazul în care preturile stabilite în contract sunt majorate cu peste 10%, indiferent de motivele majorării, turistul poate rezilia contractul fără nici o obligație față de Agenție, aceasta din urmă având obligația de a rambursa imediat turistului toate sumele aferente călătoriei turistice plătite de acesta, inclusiv comisionul.

V. Modalități de plată

Modalitățile de plată a pretului contractului sunt:

1. Avansul se plătește după cum urmează:

a) în cazul serviciilor la cerere și a celor din oferta standard turism intern, reprezintă 30 % din pretul contractului, astfel cum este prevăzut în bonul de comandă;

b) în cazul serviciilor externe, minimum 30% sau cel trecut pe bonul de comandă;

Avansul este reținut de Agenție cu titlu de penalitate, în situația în care turistul renunță la contract din vina sa.

În cazul în care conținutul confirmării de servicii diferă de la cel al bonului de comandă, Agenția va restitui imediat contravaloarea avansului încasat.

2. Plata finală a pachetului de servicii se face conform esalonării prevăzute în bonul de comandă, în cazul serviciilor la cerere și al serviciilor din oferta standard, dar nu mai târziu de 7 zile înainte de începerea serviciilor turistice;

3. În cazul serviciilor comercializate pe bază de bilete de odihnă și/sau de tratament, Agenția aplică sistemul de vânzare în rate, în baza acordului cu turistul, dar nu mai târziu de 7 zile înainte de începerea serviciilor turistice;

4. Plata finală pentru serviciile externe se efectuează conform bonului de comandă, dar nu mai târziu de 15 zile înainte de începerea sejurului. Plata serviciilor externe aferente contractului se poate efectua în valuta specificată în contract sau în lei la cursul BNR din ziua efectuării plății + 2% coeficient de risc valutar;

VI. 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. 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 pretului, 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.

3. Agenția este răspunzătoare pentru buna executare a obligațiilor asumate prin contract, inclusiv în situația în care aceste obligații trebuiau îndeplinite de către o altă agenție de turism sau de către alți prestatori de servicii, 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.

În situația în care neexecutarea obligațiilor contractuale se datorează agenției de turism organizatoare, Agenția are dreptul să cheme în garanție agenția de turism organizatoare pentru plata despăgubirilor datorate turistului.

4. Agenția are obligația să furnizeze în scris sau telefonic, 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 reprezentantei locale a organizatorului și/sau a detailistului ori, în lipsa acestora, cele ale autorităților locale care pot ajuta turistul în caz de nevoie; în cazul în care aceste reprezentante sau autorități locale nu există, turistul trebuie să dispună de un număr de apel de urgență sau de orice altă informație care să îi permită contactarea organizatorului și/sau a detailistului;

c) pentru călătoriile minorilor neînsoțiți de părinți, informații care să permită stabilirea unui contact direct cu copilul sau cu responsabilul de la locul cazării copilului;

d) posibilitatea semnării unui contract de asigurare facultativă, care să acopere taxele de transfer al turistului, sau a unui contract de asistență, care să acopere taxele de repatriere în caz de accidentare ori de boală.

VII. Drepturile și obligațiile turistului

1. În cazul în care turistul nu poate să participe la călătoria turistică, acesta poate să ceseze contractul unei terțe persoane care îndeplinește toate condițiile prevăzute în pachetul de servicii turistice contractat, cu obligația de a anunța Agenția.

Turistul care cedează pachetul său de servicii, precum și cesionarul sunt responsabili în mod solidar la plata pretului călătoriei și a eventualelor costuri suplimentare apărute cu ocazia acestei cedări.

2. În cazul în care prețurile stabilite în contract sunt majorate cu peste 10%, turistul poate rezilia contractul, având dreptul la rambursarea de către Agentie a sumelor plătite.

3.1. Turistul este obligat să comunice Agentiei, în termen de 5 zile calendaristice de la primirea înștiințării prevăzute la cap. VI pct. 1, hotărârea sa de a opta pentru:

- a) rezilierea contractului fără plata penalităților; sau
- b) acceptarea noilor condiții ale contractului.

3.2. În cazul în care turistul reziliază contractul sau Agentia 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 Agentie;
- b) să accepte un pachet de servicii turistice de calitate inferioară, propus de Agentie, cu rambursarea imediată a diferenței de preț;
- c) să i se ramburseze imediat toate sumele achitate în virtutea contractului.

3.3. În toate cazurile menționate turistul are dreptul să solicite Agentiei 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 Agentia a informat turistul în scris, în termenul menționat în contract, termen care nu poate fi mai mic de 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);
- c) anularea s-a făcut din vina turistului.

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

Dacă turistul, după achitarea și confirmarea serviciilor, 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.

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. 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 acte în regulă sau este întors de la granița de către poliția de frontieră;

6. În cazul biletelor de odihnă și/sau de tratament, turistul are obligația de a respecta 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 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.

7. 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 Agentie.

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

VIII. Asigurări

Turistul este asigurat pentru riscul de insolvabilitate și/sau de faliment al Agentiei la Societatea de Asigurare Reasigurare UNIQUA S.A., cu sediul în localitatea București, B-dul Dacia, Nr.30, telefon 021-2120882 cu polița AT, nr. 0184753 din data de 04.03.2011

Condițiile în care turistul va fi despăgubit de către societatea de asigurare sunt:

1. În cazul în care Agentia nu efectuează repatrierea turistului, acesta are obligația de a anunța imediat societatea de asigurare prin telefon, fax sau e-mail. În această situație societatea de asigurare nu are obligația de a achita imediat contravaloarea cheltuielilor de repatriere, ci de a o rambursa după întoarcerea turistului în România, în condițiile poliței de asigurare încheiate între Agentie și societatea de asigurare.

2. În cazul în care turistul solicită de la Agentie contravaloarea sumelor achitate și/sau a cheltuielilor de repatriere, acesta trebuie să trimită documentele justificative către Agentie prin scrisoare recomandată cu confirmare de primire. Turistul are obligația să păstreze fotocopiile de pe respectivele documente justificative. Turistul poate solicita Agentiei rambursarea sumelor achitate și/sau a cheltuielilor de repatriere, în termen de 15 (cincisprezece) zile calendaristice de la data încheierii derulării pachetului de servicii turistice sau de la data repatrierii.

3. Turistul are obligația de a notifica societății de asigurare, prin scrisoare recomandată cu confirmare de primire, în legătură cu solicitarea adresată Agentiei privind rambursarea sumelor achitate și/sau a cheltuielilor de repatriere, în termen de 5 (cinci) zile calendaristice de la data confirmării de primire prevăzute la cap. X pct. 2.

4. În cazul în care, în termen de 15 (cincisprezece) zile calendaristice de la data confirmării de primire a documentelor justificative de către Agentie, turistul nu a primit sumele solicitate de la aceasta, are loc evenimentul asigurat.

5. În termen de 10 (zece) zile calendaristice de la data producerii evenimentului asigurat, turistul are obligația de a transmite societății de asigurare, prin scrisoare recomandată cu confirmare de primire, cererea de despăgubire însoțită de documentele justificative.

6. Documentele justificative constau în:

- a) contractul de comercializare a pachetului de servicii turistice;
- b) confirmările de primire precizate la pct. 2, 3 și 5 din prezentul capitol;
- c) fotocopiile de pe documentele de plată a avansului (chitanțe, ordine de plată etc.), în cazul cererilor de rambursare a sumelor achitate de turist;
- d) fotocopiile de pe documentele de transport și cazare, în cazul cererilor de rambursare a cheltuielilor de repatriere.

Societatea de asigurare are dreptul să solicite turistului și alte documente justificative.

7. Despăgubirea nu poate depăși suma achitată de turist în contractul de comercializare a pachetului de servicii turistice, precum și sumele necesare repatrierii acestuia, cu respectarea prevederilor cap. IX pct. 2.

8. Din despăgubire se scade fransiza menționată pe polița de asigurare.

9. Despăgubirea va fi plătită în termen de 30 (treizeci) de zile calendaristice de la data primirii de către societatea de asigurare a documentelor justificative de la turist.

10. În cazul în care după plata despăgubirii Agenția plătește debitul către turist, acesta are obligația de a restitui asiguratorului despăgubirea primită, în termen de 5 (cinci) zile lucrătoare de la data primirii de la Agenție a sumelor reprezentând debitul.

IX. Renunțări, penalizări, despăgubiri

1. În cazul în care turistul renunță din vina sa la pachetul de servicii turistice care face obiectul prezentului contract, în cazul serviciilor la cerere sau al ofertei standard, termenul limita fără penalități este de 30 de zile înainte de plecare.

Pentru anularile sub acest termen, datorează Agenției penalizări după cum urmează:

- a) 30 % din pretul pachetului de servicii, dacă renunțarea se face în intervalul 21-29 de zile calendaristice înainte de data plecării;
- b) 50 % din pretul pachetului de servicii, dacă renunțarea se face în intervalul 16-20 de zile înainte de data plecării;
- c) 100 % din pretul pachetului de servicii, dacă renunțarea se face într-un interval mai mic de 16 zile înainte de plecare sau pentru reprezentarea la program.

2. În cazul biletelor de odihnă și/sau de tratament, pentru retragerea din vina turistului se aplică următoarele penalizări:

a) dacă cererea de restituire se depune în orice moment după achitarea avansului și până cel târziu cu 21 zile înainte de începerea sejurului, penalizarea este egală cu contravaloarea comisionului Agenției cu T.V.A. aferentă;

b) dacă cererea de restituire se depune într-un interval mai mic de 21 zile înainte de data începerii sejurului sau dacă turistul nu se prezintă în stațiune la data înscrisă în bilet, penalizarea va fi de 100% din pret ori din valoarea încasată până la acea dată de Agenție;

c) pentru biletele de odihnă și/sau de tratament cumpărate prin organizații sindicale, Agenția va face restituiri numai în baza cererilor de renunțare contrasemnate și stampilate 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. Penalizările echivalente cu pretul contractului se aplică și în cazul în care turistul nu ajunge la timp la aeroport sau la locul de plecar/destinație, 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.

5. 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.

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

X. 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 (conducătorului 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, Agenția urmând ca în termen de 15 zile calendaristice să comunice turistului despăgubirile care i se cuvin în condițiile prezentului contract.

XI. Dispoziții finale :

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

- a) voucherul, biletul de odihnă-tratament, biletul de excursie, **bonul de comanda**, după caz;
- b) programul turistic, în cazul acțiunilor turistice.
- c) **catalogoagele/ofertele agenției/site inter-tour: www.inter-tour.ro**

2. 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.

Director General,
Nanescu Dumitru