

I. DISPOZITII GENERALE

1. Pachetul de servicii turistice care face obiectul prezentului contract este organizat de S.C GE-COST 2001 SRL, cu sediul social în București, str. Baba Novac, nr.3, bl.S2, ap.14, CIF RO 1417932, titulara a Agenției de turism **NEOTOUR**, Licența de turism nr. 3411/2006, cu sediul principal în Sos Mihai Bravu 147-169, bl.D5, sc B,ap 41,parter,sector 2, București și prin filialele sale din țara care garantează buna executare a acestuia în baza contractului încheiat cu Agenția.

2. Agenția 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 agenția de turism și puse la dispoziție clientului prin materiale de prezentare de tipul: cataloage, pliante și alte oferte letrice, denumite în continuare servicii din oferta standard;

c) servicii turistice interne, comercializate pe bază de vouchere de servicii turistice interne sau bilete de odihnă și/sau de tratament, denumite în continuare bilete de odihnă și/sau de tratament. Aceste servicii reprezintă un caz particular al serviciilor turistice din oferta standard.

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

3. Bonul de comandă, confirmarea de servicii, biletul de odihnă și/sau de tratament, precum și oferta standard a agenției de turism expusă în materialele de prezentare fac parte integrantă din prezentul contract.

II. APARIȚIA RAPORTURILOR CONTRACTUALE

1. În cazul serviciilor la cerere și 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 și/sau de tratament, contractul se consideră încheiat o dată cu plata integrală a prețului pachetului de servicii turistice sau a avansului convenit.

III. Obiectul contractului

1. Obiectul contractului îl constituie vânzarea de către **NEOTOUR** a uneia dintre variantele de servicii turistice prevăzute la cap. I, în schimbul plății prețului.

2. Caracteristicile serviciilor turistice la care se obligă **NEOTOUR**, se află descrise în materialele de prezentare (cataloage, broșuri, pliante), în cazul ofertei standard și a biletelor de odihnă și/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 și nu atrag răspunderea **NEOTOUR**.

IV. TARIFE, PREȚURI, CONDITII SI TERMENE

DE PLATA

Prețurile și tarifele pachetelor de servicii sunt stabilite prin contract.

Prețurile și tarifele cuprind atât contravaloarea serviciilor de bază cât și contravaloarea serviciilor suplimentare solicitate de **TURIST** precum și a eventualelor taxe obligatorii.

Prețurile și tarifele pot fi modificate unilateral de **NEOTOUR** ca urmare a variațiilor costurilor de transport, inclusiv costul carburantului, redevențelor și taxelor aferente serviciilor rutiere, feroviare, aeriene sau navale, a taxelor de turist sau a cursurilor de schimb valutar aferente pachetului de servicii turistice contractat.

În cazul în care prețul stabilit prin contract este majorat cu peste 10 %, **TURISTUL** poate rezilia contractul, cu dreptul de recuperare a sumelor achitate, notificând agenției intenția de reziliere, în scris, în termen de 3 zile de la data comunicării prețurilor majorate.

TURISTUL are obligația să achite un maxim de 50 % din prețul serviciilor solicitate în momentul efectuării comenzii sau al semnării contractului dacă nu a fost făcută comanda iar restul sumei trebuie achitată până cel mai târziu cu 15 zile înainte de începerea programului. Dacă comanda intervine în intervalul celor 15 zile, serviciile vor fi achitate integral la data semnării comenzii.

Nerespectarea de către **TURIST** a termenelor de plată dă dreptul agenției **NEOTOUR** să rezilieze contractul și să solicite despăgubiri pentru daunele suferite.

V. DREPTURILE SI OBLIGATIILE NEOTOUR

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 organizează constată că nu le va putea realiza, **NEOTOUR** 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.

3. **NEOTOUR** 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 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, accidente etc.).

4. Agenția are obligația să furnizeze în scris turistului, în termen de 5 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, cele ale autorităților locale care pot ajuta turistul în caz de nevoie: în cazul în care aceste reprezentanțe 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;

VI. DREPTURILE SI OBLIGATIILE 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 prevăzute în pachetul de servicii turistice contractat, cu obligația de a anunța **NEOTOUR** cu cel puțin 5 zile înaintea datei 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 sau de servicii, precum și cesionarul sunt responsabili în mod solidar la plata pretului calatoriei si a eventualelor costuri suplimentare aparute cu ocazia acestei cedari.

2. 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.

3. Turistul este obligat să comunice **NEOTOUR**, în termen de 5 zile calendaristice de la primirea înștiințării prevăzute la cap. V, pct. 1, hotărârea sa de a opta pentru:

a) rezilierea contractului fără plata penalităților; sau

b) acceptarea noulor condiții ale contractului.

4. În cazul în care turistul reziliaza contractul sau **NEOTOUR** anulează călătoria turistică înaintea datei de plecare, turistul are următoarele opțiuni:

a) să accepte la același preț un alt pachet de servicii turistice de calitate echivalentă sau superioară (numai echivalenta zic eu, dar e prevăzută în lege), propus de **NEOTOUR**;

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 toate sumele achitate în virtutea contractului.

5. În toate cazurile menționate turistul are dreptul să solicite **NEOTOUR** 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 **NEOTOUR** a informat turistul în scris, 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 oricărui eforturi depuse, în acestea nefiind incluse suprarezervările, caz în care responsabilitatea revine companiei aeriene);

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 îl este imputabilă, este obligat să despăgubească **NEOTOUR** pentru prejudiciul creat acesteia, cu excepția cazurilor de forță majoră definite conform legii.

Dacă turistul, după achitarea și confirmarea serviciilor, solicită schimbarea hotelului, structurilor 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.

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 **NEOTOUR**.

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

VII. ASIGURARI

Turistul asigurat pentru rambursarea cheltuielilor de repatriere și/sau a sumelor achitate de el în cazul insolabilității sau falimentului la Societatea de Asigurare CITY INSURANCE, cu sediul în localitatea București, str. Lisabona, nr.8, sector 1, telefon 231.00.54/79/90.

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 boala sau deces, ori a unui contract de asigurare pentru bagaje.

Condițiile în care turistul va fi despăgubit de către societatea de asigurare sunt prevăzute în polița de asigurare nr.003862 și pot fi consultate la sediul **NEOTOUR**.

VIII. RENUNȚARI, PENALIZARI, DESPAGUBIRI

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, el datorează **NEOTOUR** penalizări după cum urmează:

a) 30 % din prețul 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 într-un interval mai mic de 16 zile înainte de plecare sau pentru neaprecierea la program.

Pentru biletele de odihnă și/sau de tratament cumparate prin organizatii sindicale, Agenția va face restituiri numai în baza cererilor de renunțare contrasemnate și stampilate de reprezentantul organizației sindicale.

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 15 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 15 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 preț ori din valoarea încasată până la acea dată de **NEOTOUR**;

3. Penalizările echivalente cu prevederile și 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.

În cazul în care o ambasadă refuză sa acorde viza de intrare pentru efectuarea pachetului de servicii, turistului i se vor returna toate taxele achitate de Agenție prestatorilor direcți, precum și cheltuielile de operare proprii acestuia. În cazul în care turistul care a intrat pe teritoriul statului în care se realizează pachetul de servicii turistice refuză sa se mai întoarcă în România și autoritățile din țara respectivă fac cheltuieli de orice natura cu acesta, turistul respectiv are obligatia de a suporta toate aceste cheltuieli.

4. 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.

5. Agenția va acorda despăgubiri în funcție de gradul de nerespectare a obligațiilor din contract, despăgubiri ce nu pot depăși de două ori prețul pachetului de servicii turistice prevăzut în contract. Agenția este răspunzătoare până la acoperirea integrală a prejudiciului în cazul în care este responsabilă de rănirea sau decesul turistului ca urmare a acțiunilor ori a neglijenței sale.

IX. 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 **NEOTOUR**, cât și prestatorului de servicii (conducătorii hotelului, restaurantului).

2. Atât **NEOTOUR**, 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.

X. LITIGII

Litigiile dintre părți vor fi rezolvate pe cale amiabilă iar în caz de persistență pe cale judecătorească, la instanța judecătorească competentă în circumstanța careia se afla sediul **NEOTOUR**.

XI. DISPOZITII FINALE

În cazul intermediării de către **NEOTOUR** a serviciilor de transport aerian, naval, feroviar sau rutier, acestea intră sub incidența reglementărilor impuse de transportator. Contractul corespunde prevederilor legale în vigoare la data redactării. El poate suferi modificări impuse de noua legislație.

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 și respecta prevederile Legii 677/2001 pentru protecția persoanelor cu privire la prelucrarea datelor cu caracter personal și libera circulație a acestor date.

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.

Prezentul contract a fost încheiat în două exemplare, câte unul pentru fiecare parte.

AGENTIE TURISM

TURIST/REPRESENTANT