

Condiții generale de vânzare

Agenția de turism **ENE TURISM S.R.L.**, are ca principal obiect de activitate prestarea de servicii turistice (excursii și sejururi), interne și internaționale (licență agentie intermediara 489/2019). Prestarea serviciilor turistice se efectuează pe bază de contract în conformitate cu prevederile Ordonanței Guvernului 107/1999, privind activitatea de comercializare a pachetelor de servicii turistice, aprobată cu modificări și completări prin Legea nr. 631/2001 și a Ordinului Ministerului Turismului nr. 69/28.01.2003.

I. Dispoziții generale

1. 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 turiștilor, 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, broșuri, pliante și 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 și/sau de tratament, denumite în continuare bilete de odihna și/sau de tratament. Aceste servicii reprezintă un caz particular al serviciilor turistice din oferta standard.

Prezentele Condiții generale de vânzare dețin prevederi comune celor trei variante de servicii turistice, precum și prevederi specifice fiecăreia dintre ele.

2. 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. Modelul bonului de comandă este întocmit conform Ordinului Ministerului Turismului nr. 69/28.01.2003.

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 Agenție a uneia dintre variantele de servicii turistice prevăzute la cap. I, în schimbul plății prețului.
2. Caracteristicile serviciilor turistice la care se obligă Agenția se află descrise în materialele de prezentare (cataloage, broșuri, pliante, oferte), în cazul ofertei standard și a biletelor de odihna 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 Agenției.

IV. Prețul

1. Prețul contractului cuprinde costul serviciilor turistice efective, comisionul Agenției și T.V.A.

2. Prețul este publicat în cadrul ofertei standard a Agenției pentru serviciile din oferta standard și pentru biletele de odihnă și/sau de tratament sau este înscris în confirmarea de servicii, în cazul serviciilor la cerere.

3. Prețul 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. redevențelor și taxelor aferente serviciilor de aterizare, debarcare/îmbarcare în porturi și aeroporturi și ale taxelor de turist;
- c. cursurilor de schimb valutar aferente pachetului de servicii turistice contractat.

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

5. În cazul în care prețurile stabilite în contract sunt majorate cu peste 10%, indiferent de motivele majorării, turistul poate rezilia contractul fără nicio 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 prețului 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 prețul 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 penalități, 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 eșalonării prevăzute în bonul de comandă, în cazul serviciilor la cerere și al serviciilor din oferta standard, dar nu mai târziu de 15 zile înainte de începerea serviciilor turistice;

3. În cazul serviciilor comercializate pe baza 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 15 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 comercial din ziua facturării.

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 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. 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. orele, 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 acestora, 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;
- 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 prețului 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 Agenție a sumelor plătite.

3.1. Turistul este obligat să comunice Agenției, 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 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.

3.3. 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 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 Agenția 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 graniță de către poliția de frontieră;

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 Agenție.

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.

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 limită fără penalități este de 30 de zile înainte de plecare.

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

- a. 30% din prețul pachetului de servicii, dacă renunțarea se face în intervalul 21-29 de zile calendaristice înainte de data plecării;
- b. 50% din prețul pachetului de servicii, dacă renunțarea se face în intervalul 16–20 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 neprezentarea 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 preț 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 ștampilate de reprezentantul organizației sindicale.

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 acestora.

4. Penalizările echivalente cu prețul 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 (conducerii 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. cataloagele/ofertele agenției/site www.eneturism.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,
Stefan ENE