



ELLA
Congress & Events

CONTRACT – CADRU
de comercializare a pachetelor de servicii turistice
Nr. din2017

Părțile contractante:

SC ELLA TRAVELAND S.R.L., cu sediul în București, str. Constantin Noica, nr.134, sector 6, înregistrată la Oficiul Registrului Comertului sub nr. J40/4479/08.03.2005, având C.U.I. RO17330445, înregistrată ca operator de date personale sub numărul 6653, asigurată împotriva riscului de faliment sau insolvență cu polița seria I nr. 49029 (valabilitate 22.05.2017 – 21.05.2018) și contul bancar IBAN RO64 BACX 0000 0005 8641 8000 deschis la UNICREDIT TIRIAC BANK AGENTIA UNIREA, reprezentată prin D-na Catalina Dinu în calitate de Director Adjunct, denumită în continuare Agenția,

și

Turistul/reprezentantul turistului,

....., domiciliat în strada, au convenit la încheierea prezentului contract.

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

II. Prețul

1. Prețul contractului este de și cuprinde costul serviciilor turistice efective, comisionul Agenției și T.V.A pentru 1 persoană: Avansul este de

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 cu cel puțin 15 zile înainte de data plecării.

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

3. În cazul în care, după începerea călătoriei turistice, o parte importantă din serviciile turistice prevăzute în contract nu este realizată sau Agenția constată că nu le va putea realiza, aceasta 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.

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, nici prestatorii de servicii nu le puteau prevedea sau evita (modificări de orar sau de itinerar, întârzieri în traficul mijloacelor de transport, dezastre naturale, condiții naturale nefavorabile, atentate, închiderea granițelor).

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

S.C. Ella Traveland S.R.L., str. Constantin Noica nr. 134, sector 6, București, România, tel.: 021 315 65 11, fax: 021 315 65 37 Capital social: 10.000 RON, J40/4479/08.03.2005, CUI: RO 17330445, cont: RO64BACX000000586418000 (ROL), RO37BACX000000586418001 (EUR), Unicredit Tiriac Bank



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, un număr de apel de urgență care să îi permită contractarea organizatorului și/sau a detailistului;
- c) 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.

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 înaintea datei de plecare. În acest caz Agenția reziliază contractul cu turistul care cesionează contractul și încheie un alt contract cu noul turist. Pentru călătoriile individuale/grup, 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.

2. În cazul sejururilor de odihnă și/sau de tratament, turistul are obligația să respecte 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 voucher ori 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. 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 2 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 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 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 suprezervările, 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 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. 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 orice motiv la pachetul de servicii turistice care face obiectul prezentului contract, el datorează Agenției penalizări după cum urmează:

- 100% din momentul anularii.

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 și furnizorilor implicați direct, precum și cheltuielile de operare proprii acestora.

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.

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 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 turistice (conducerii hotelului, restaurantului).

2. Atât Agenția, cât și prestatorul 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, Agenția urmând ca, în termen de 14 zile calendaristice, să comunice turistului despăgubirile care i se cuvin.

VII. Asigurări

Turistul este asigurat pentru rambursarea cheltuielilor de repatriere și/sau a sumelor achitate de el în cazul insolvenței sau falimentului Agenției la Omnisig Insurance Group din București, Str. Grigore Mora nr. 23, sector 1, telefon: 0214057420, fax: 0213114490, cu polița Seria I, Nr. 28272/21.05.2015 afișată pe pagina web a agenției de turism www.ella.ro.

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

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

- a) voucherul, biletul de odihnă-tratament, biletul de excursie, după caz;
- b) programul turistic, în cazul acțiunilor turistice.

IX. 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 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.

3. Contractul poate fi prezentat și sub forma unui catalog, pliant sau alt înscris, dacă turistul este informat S.C. Ella Travel and S.R.L., str. Constantin Noica nr. 134, sector 6, București, România, tel.: 021 315 65 11, fax: 021 315 65 37 Capital social: 10.000 RON, J40/4479/08.03.2005, CUI: RO 17330445, cont: RO64BACX0000000586418000 (ROL), RO37BACX0000000586418001 (EUR), Unicredit Tiriac Bank



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.

Agenția,

SC ELLA TRAVELAND SRL

Turist,

Agent
BON COMANDA

	Chiriac Ana-Maria
Data:	16.03.2017
Nr.:	18

S.C. Ella Traveland S.R.L., str. Constantin Noica nr. 134, sector 6, București, România, tel.: 021 315 65 11, fax:
021 315 65 37 Capital social: 10.000 RON, J40/4479/08.03.2005, CUI: RO 17330445, cont:
RO64BACX0000000586418000 (ROL), RO37BACX0000000586418001 (EUR), Unicredit Tiriac Bank



ELLA
Congress & Events

Titlu:	Nume și prenume clienti	Vârsta / Age
Dna	Antonescu Eugenia	Adult
Număr pers. / No. of pers.		1

Servicii incluse	Intrare: Check-in:	Iesire: Check-out:	Nopti: Nights:	
Bilet avion Bucuresti – Bologna – Bucuresti Cazare (single) cu mic-dejun Hotel Sant Andreea 3* Ravenna Transfer Aeroport Bologna – Ravenna Transfer Ravenna - Aeroport Bologna Tur ghidat pietonal Ravenna 11 Mai 2017 Tur ghidat pietonal Bologna 14 Mai 2017	10.05.2017 10.05.2017 10.05.2017	14.05.2017 14.05.2017 14.05.2017	4	
Bilete avion: Companie : Blue Air Plecare 10.05.2017 Bucuresti - Otopeni (OTP) 14:00 ▶ Bologna - Marconi (BLQ) 15:15 Intoarcere 14.05.2017 Bologna - Marconi (BLQ) 14:55 ▶ Bucuresti - Otopeni (OTP) 17:55 *Rezervarea include bagaj de mana inclus de 10 kg, dimensiune 55 cm x 40 cm x 20 cm				
Servicii suplimentare				
Asigurare medicala/stomo	NU			
Supliment Single	NU			
Excursii optionale	DA			
Pret pachet turistic	355 euro			
Avans pachet touristic	155 euro			
Diferenta de plata	200 euro			
Conditii anulare: - In cazul anularii penalizarea este de 100%. - Pretul ofertei este asigurat pentru un grup de minim 15 persoane. In caz de diminuarea grupului sub acest numar, fiecare participant trebuie sa achite suplimentar 10 Euro/pers				
Calatoria se va efectua doar in baza pasaportului/cartii de identitate cu o valabilitate de minim 180 de zile de la data de retur.				
Observatii / Please note: Precizez ca accept in mod irevocabil datele inscrise in acest bon de comanda, precum si conditiile generale de participare la excursie (prevazute in contract) in numele meu, precum si a tuturor persoanelor pentru care am facut prezenta comanda. Am primit un exemplar din contract.				

S.C. Ella Traveland S.R.L., str. Constantin Noica nr. 134, sector 6, București, România, tel.: 021 315 65 11, fax: 021 315 65 37 Capital social: 10.000 RON, J40/4479/08.03.2005, CUI: RO 17330445, cont: RO64BACX000000586418000 (ROL), RO37BACX000000586418001 (EUR), Unicredit Tiriac Bank



La semnarea bonului de comanda, clientul va achita agentiei un avans conform contractului.
Serviciile suplimentare care vor fi solicitate vor fi achitate de către:

CLIENT

Agentie
ELLA TRAVELAND

Turist
Antonescu Eugenia,

Perioada : 10 Mai – 14 Mai

Ziua 1, 10 Mai : Plecare Bucuresti – Bologna, cursa Blue Air.

Transfer aeroport – Hotel Sant Andreea 3* : Situat în centrul oraşului Ravenna, la doar 100 metri de Basilica di San Vitale, Sant'Andrea este un hotel mic şi fermecător.

În timpul verii, grădina drăguţă din spatele hotelului vă permite să luaţi micul dejun în aer liber. Grădina este, de asemenea, locul ideal pentru a vă relaxa şi a vă bucura de soare, după ce ce aţi vizitat mozaicurile unice din Ravenna. Hotelul oferă Wi-Fi gratuit în hol.

Program liber

Ziua 2, 11 Mai : Mic-dejun si tur pietonal in Ravenna aprox. 2 ore.

Ziua 3, 12 Mai : Mic-dejun si program liber

Ziua 4, 13 Mai : Mic-dejun si program liber

Ziua 4, 14 Mai : Mic-dejun. Deplasare pe ruta Ravenna – Bologna. Tur pietonal ghidat in Bologna aprox 2 ore si transfer aeroport.

Cost : 355 euro/pers/sejur

Servicii incluse:

- Cazare in camera dubla cu mic-dejun inclus Hotel Sant Andreea 3*;
- Bilet de avion cursa Blue Air;
- Bagaj de mana inclus de 10 kg, dimensiune 55 cm x 40 cm x 20 cm.
- Transfer Aeroport – Hotel- Aeroport;
- Tur ghidat pietonal pe 11 Mai in Ravenna si 14 Mai in Bologna.

Tariful precizat nu include:

- Asigurare medicala;

S.C. Ella Traveland S.R.L., str. Constantin Noica nr. 134, sector 6, Bucureşti, România, tel.: 021 315 65 11, fax: 021 315 65 37 Capital social: 10.000 RON, J40/4479/08.03.2005, CUI: RO 17330445, cont: RO64BACX0000000586418000 (ROL), RO37BACX0000000586418001 (EUR), Unicredit Tiriac Bank



- Bagaj de cala;
- Intrari la obiective turistice;
- Alte servicii neprecizate.

Conditii de plata :

- Se percepe un avans de 155 Euro, restul de plata urmand a fi achitat pana cel tarziu 28 Aprilie.

Penalizari:

- In cazul anularii penalizarea este de 100%.
- Pretul precizat este pentru un grup de minim 15 persoane. In caz de retragere, cu cel putin 1 loc, pretul va creste cu 10 Euro/pers.