

CONTRACT DE INTERMEDIERE DE PACHETE SI SERVICII TURISTICE

Nr. ____ din _____

Partile contractante

S. C. Mariotur S.R.L., cu sediul social in Focsani, str. Bucegi, nr. 8, ap.21 si adresa de corespondenta in Focani, Str. Bucegi nr.8/21; inregistrata la Registrul Comertului sub nr. J39/1021/1992, cod unic de inregistrare RO 2380259, conturi bancare RO45BUCUG08930752511RO01-RON, RO02BUCUG08930752511EU01-EUR, deschise la ALPHA BANK – Sucursala Focsani, RO74INGB0000999901188702 – RON, RO32INGB0000999901188779 – EUR, deschise la ING BANK – Sucursala Focsani, titulara a Licentei de turism nr. 1679, reprezentata prin d-nul Iorga Marius, in calitate de Director general, denumiti in continuare **Agentie vanzatoare**.

SI:

S.C. _____, Agentia de Turism _____ cu sediul in _____
punct de lucru _____ tel: _____ fax: _____
e-mail: _____ Cod Unic de Inregistrare: _____, numarul de inregistrare la Registrul Comertului: _____
cont: _____ deschis la banca: _____
reprezentata prin Domnul/ Doamna _____, in calitate de: _____, numita in continuare

AGENTIE REVANZATOARE

1. Obiectul contractului:

1.1 Obiectul prezentului contract il constituie acreditarea **AGENTIEI REVANZATOARE** de catre **AGENTIA VANZATOARE** pentru intermedierea de produse si pachete de servicii turistice ale **AGENTIEI VANZATOAREI** care sunt parte integranta a acestui contract. De asemenea **AGENTIA VANZATOARE** va acorda **AGENTIEI REVANZATOARE** asistenta si consultanta de specialitate in vederea comercializarii produselor si pachetelor de servicii turistice derulate de **AGENTIA VANZATOARE**.

1.2. Din partea **AGENTIEI REVANZATOARE** va fi desemnat un reprezentant _____, legitimat cu C.I. seria _____ nr. _____, C.N.P. _____, in relatie directa cu **AGENTIA ORGANIZATOARE** si care se va ocupa de platile in numerar, ridicarea documentelor etc.

2. Rezervari si confirmari ale cererilor de rezervare:

2.1 Rezervarile de produse si pachete turistice comercializate de catre **AGENTIA REVANZATOARE** se vor transmite **AGENTIEI VANZATOARE**, in scris, prin fax, numai pe formularul de rezervare, care este parte integranta a acestui contract si se gaseste in anexa 1. Rezervarile transmise pe e-mail vor avea atasat formularul de rezervare. Formularul de rezervare se va stampila si semna de catre personalul **AGENTIEI REVANZATOARE**. Cererile pentru rezervarea locurilor in mijloacele de transport, atunci cand **AGENTIA VANZATOARE** presteaza si servicii de transport, sunt cu titlu informativ, iar confirmarea sau infirmarea acestor cereri facandu-se in momentul comunicarii coordonatelor de plecare.

2.2 **AGENTIA VANZATOARE** va raspunde cererilor de rezervare ale agentiei in termen de 72 de ore (acest termen poate fi prelungit in sezonul de varf cand e posibil ca partenerii externi sa raspunda mai greu, datorita volumului mare de rezervari). **AGENTIA VANZATOARE** isi rezerva dreptul de a nu lua in considerare rezervarile solicitate in alt format decat formularul de rezervare sau rezervarile solicitate pe formularul de rezervare daca acesta nu este completat corect, nu este semnat si stampilat de catre **AGENTIA REVANZATOARE**. **Obligatoriu** se va completa data nasterii la copii si varsta/data nasterii la adulti.

2.3 Dupa confirmarea rezervarii, de catre **AGENTIA VANZATOARE**, aceasta devine ferma si orice modificare sau anulare va atrage dupa sine penalizari conform prezentului contract. Confirmarea cererii de rezervare se va transmite, in scris, **AGENTIEI REVANZATOARE**, pe formularul de rezervare, fiind insotita si de factura fiscala.

2.4 Formularul de rezervare se va multiplica de catre **AGENTIA REVANZATOARE** fara a-i altera in vreun fel continutul.

3. Obligatiile partilor:

3.1. Agentia vanzatoare

(a). Va pune la dispozitia agentiei revanzatoare, programele, preturile si conditiile de vanzare a produselor turistice operate (intern si extern) prin cataloage, pliante, brosure, e-mail-uri. **Obligatoriu** se vor aduce la cunostinta clientilor si anexele din sectiunea « contract cu turistul » de pe www.mariotur.ro sau tiparite in cataloagele de prezentare.

(b). Va asigura derularea operativa a programelor si serviciilor, cu respectarea in totalitate a serviciilor prevazute in program sau comanda **AGENTIEI REVANZATOARE**. In cazul in care, din motive obiective, nu pot fi acordate serviciile in intregime, **AGENTIA VANZATOARE** va efectua, la cererea agentiei rambursarea serviciilor neconsumate, fie va acorda, cu acceptul clientului, servicii compensatorii in valoare maxima egala cu cele din contract.

(c). **AGENTIA VANZATOARE** este raspunzatoare fata de **AGENTIA REVANZATOARE** cu privire la buna desfasurare a pachetului de servicii turistice, in conditiile OG 107/1999, cu exceptia interventiei unuia din cazurile prevazute la art.20 alin.2. **AGENTIA REVANZATOARE** are dreptul sa cheme in garantie **AGENTIA VANZATOARE** pentru plata despagubirilor solicitate de turist ca urmare a neexecutarii obligatiilor contractuale din vina **AGENTIEI VANZATOARE**.

(d). Va anunta din timp orice modificare survenita la programul turistic din alte cauze decat cele care tin de **AGENTIA VANZATOARE**.

(e). Va solutiona prompt, prin reprezentantii sai, eventualele reclamatii ale turistilor transmise de **AGENTIA REVANZATOARE**.

(f). Va respecta datele de plecare (in cazul plecarilor garantate) stabilite pentru grupuri si publicate in materialele publicitare.

(g). In situatia necompletarii grupului, **AGENTIA VANZATOARE** va anunta agentia cu 15 zile in prealabil si va propune solutii alternative in conditii similare de transport si cazare.

(h). In cazul situatiilor de OVERBOOKING **AGENTIA VANZATOARE** va pune la dispozitia turistilor spatii de cazare similare ca si categorie si conditii de confort, iar in cazul in care nu se pot asigura decat spatii de categorie inferioara **AGENTIA VANZATOARE** va rambursa diferenta de pret.

(i). Va incheia, optional, pentru fiecare turist inregistrat pe programele sale (in cazul in care agentia revanzatoare nu este abilitata) polita de **asigurare medicala** obligatorie si/sau polita de **asigurare storno**.

(j) Va ceda un **comision** pentru fiecare serviciu in parte sau pachet de servicii cuprinse in brosură **AGENTIEI VANZATOARE**. Comisionul se cedeaza din tarifele publicate, iar pentru **ofertele "la cerere"** se va comunica agentiei **tariful net**. Nu se cedeaza comision pentru serviciile care nu sunt incluse in pachetele turistice (asigurari medicale, storno, taxe aeroport, pentru copii neplatitori de cazare si nici pentru suplimente de masa, vedere la mare etc.)

3.2. Agentia revanzatoare

(a). Va **promova** produsele turistice publicate in brosură agentie vanzatoare direct catre clientii sai.

(b). Va **afisa** in locuri vizibile, in incinta agentiei, materialele transmise de agentie vanzatoare.

(c). **Nu va modifica** sub nici o forma continutul sau preturile programelor fara acordul agentie vanzatoare.

(d). **Va informa corect** turistii asupra serviciilor asigurate in program si conditiilor de participare la excursie, in caz contrar va suporta toate consecintele ce decurg de aici (va include in contractul cu turistul programul pentru care acesta a optat precum si toate anexele cuprinse in sectiunea « contract cu turistul » aflate pe site-ul www.mariotur.ro

(e). **Va incheia** cu fiecare turist **contractul de prestari servicii** si bonul de comanda conform O.M.T.C.T. nr 516/2005 .

(f). Va respecta **termenele de rezervare, de comandare, plata** a prestatilor turistice prevazute in contract.

(g). Va mentine legatura cu **AGENTIA VANZATOARE** pentru a-i comunica situatia inscrierilor.

(h). Va pastra **confidentialitatea** asupra clauzelor contractuale in raport cu alte agentii vanzatoare.

(i). **Va verifica** cu atentie inainte de inscrierea turistilor **documentele personale, pentru a scrie corect numele turistilor in cererea de rezervare. Sunt hoteluri care nu accepta schimbare de nume in sezonul de varf , astfel incat exista posibilitatea ca rezervarea lor sa fie anulata.**

(l). Va lucra fie pe voucherul **AGENTIEI VANZATOARE**, fie pe cel propriu, caz in care la rubrica "payment by" va trece numele agentiei prestatoare de servicii, care va fi comunicat de agentia vanzatoare.

(m). Va respecta graficele de trimitere in ceea ce priveste nr. de persoane, unitatea de cazare si categoria de confort, tarifele, data de intrare si iesire comunicate de agentie vanzatoare.

(n). **AGENTIA REVANZATOARE** are obligatia sa respecte termenele de anulare si plata prevazute de prezentul contract. Aceste termene pot fi modificate de **AGENTIA VANZATOARE** fara acordul prealabil al **AGENTIEI REVANZATOARE**. In cazul modificarii acestor termene **AGENTIA VANZATOARE** are obligatia sa anunte neintarziat **AGENTIA REVANZATOARE** asupra modificarilor aparute, care sunt valabile de la data anuntarii.

(o) **AGENTIA REVANZATOARE** nu va completa, pe formularul de rezervare, spatiile rezervate **AGENTIEI VANZATOARE**.

(p) **Nu se trimite rezervare** fara incasarea unui avans minim (50% din valoarea totala a pachetului) care sa acopere eventualele penalizari de NO SHOW.

4. Anularea rezervarilor

4.1. Anularea sau modificarea rezervarilor se va transmite in scris **AGENTIEI VANZATOARE** pe acelasi formular de rezervare pe care s-a solicitat si confirmat rezervarea serviciilor. Neplata serviciilor turistice pana la data plecarii **nu va fi considerata anulare a rezervarii**.

4.2. Neconfirmarea cererilor cu titlu informativ nu poate fi considerat motiv pentru anularea rezervarilor.

4.3. **Termenele de de comandare** si plata sunt prevazute **pentru fiecare produs** in parte in anexe.

In cazul in care nu sunt prevazute alte **termene speciale in fiecare anexa**, se aplica termenele de de comandare uzuale, respectiv:

- 0% din costul excursiei pentru retragerea cu pana la 30 zile inainte de plecare/intrare.
- 50% din costul excursiei/sejurului pentru retragerea in intervalul 29-16 zile inainte de plecare/intrare.
- 100% din costul excursiei/sejurului pentru retragerea in intervalul 15- 0 zile inainte de plecare/intrare.

In cazul nerespectarii termenelor de de comandare, anulare prevazute responsabilitatea revine **AGENTIEI REVANZATOARE**.

4.4. In cazul unor evenimente de forta majora (imbolnaviri, decese), care se vor dovedi cu acte, precum si in cazul modificarilor aduse rezervarilor deja confirmate, penalizarile aplicate vor fi cele percepute de furnizorii serviciilor turistice.

4.5. Pentru rezervarile **early-booking**, plata se va efectua pana la termenul limita al valabilitatii ofertei. Nu se accepta modificari de **nume, numar persoane, perioada si tip de camera**. In caz de anulare sau modificare din partea AGENTIEI REVANZATOARE, penalizarea este de **100%**.

5. Reclamatii

5.1 Reclamatiiile se primesc, in scris, numai din partea **AGENTIEI REVANZATOARE** si numai pentru serviciile contractate prin **AGENTIA VANZATOARE** (sunt excluse reclamatiiile referitoare la excursiile optionale efectuate de turisti – acestea se vor rezolva la fata locului cu agentia care a organizat aceste excursii).

5.2 Reclamatiiile turistilor privind pachetul de servicii al **AGENTIEI VANZATOARE**, vor fi aduse la cunostinta **AGENTIEI REVANZATOARE** in momentul constatarii inconvenientelor aparute sau, in termen de 5 zile de la data intoarcerii de la sejur.

5.3 **AGENTIA REVANZATOARE** are obligatia ca in termen de 3 zile de la data primirii reclamatiiilor, de la turisti, sa le comunice **AGENTIEI VANZATOARE**.

5.4 **AGENTIA VANZATOARE** va comunica raspunsul, in scris, **AGENTIEI REVANZATOARE**, in termen de 20 zile calendaristice.

5.5 **AGENTIA VANZATOARE** nu este raspunzatoare fata de **AGENTIA REVANZATOARE** in cazul in care turistii acesteia nu sunt multumiti de modul de rezolvare a reclamatiiilor legate de aspecte independente de serviciile oferite de **AGENTIA VANZATOARE**.

5.6 **AGENTIA VANZATOARE** isi rezerva dreptul de despagubire a turistului in cuantumulurile stabilite pe cale amiabila, cand dauna provocata acestuia s-a produs din vina sa. **AGENTIA REVANZATOARE** va fi singura responsabila fata de turisti si/sau de **AGENTIA VANZATOARE**, in cazul producerii unor prejudicii (inclusiv suportarea unor cheltuieli aditionale, penalitati) ca urmare a a nerespectarii obligatiilor contractuale de catre **AGENTIA REVANZATOARE**, a lipsurilor constatate in efectuarea comenzilor si/sau rezervarilor.

5.7 **AGENTIA VANZATOARE** nu poate fi facuta raspunzatoare in cazul producerii evenimentelor acoperite de **polita de asigurare medicala de calatorie**, care va fi incheiata la plecarea in calatorie.

6. Modalitati si termene de plata:

6.1. Plata serviciilor confirmate se va face cu minim 10 zile inainte de inceperea programului turistic, exclusiv comisionul cedat agentiei se va face conform facturii fiscale, integral, iar toate spezele bancare vor reveni partii care initiaza plata. Pentru servicii rezervate cu mai putin de 10 zile lucratoare inaintea plecarii serviciile se vor achita integral in maxim 24 ore de la data primirii confirmarii.

6.2. Pentru intarzieri la plata, **AGENTIA VANZATOARE** va percepe penalizari de 1% pe zi intarziere pentru sumele restante, pana la data in care incepe sejurul turistului. Dupa aceasta data penalizarile vor fi de 3% pe zi din totalul de plata, pana la achitarea integrala a serviciilor;

6.3. In cazul efectuarii platii **AGENTIA REVANZATOARE** va transmite **AGENTIEI VANZATOARE** o copie a documentului de plata purtand stampila bancii, pe care sa fie mentionate nr. facturilor pentru care a facut plata.

6.4. Plata serviciilor comandate se poate face in numerar, virament, foaie de depunere in conturile **AGENTIEI VANZATOARE** in **EURO** sau **LEI**. Pentru platile in **LEI** se va aplica un coeficient de risc valutar de 2% fata de cursul BNR din ziua platii. Pentru platile efectuate, **AGENTIA VANZATOARE** va elibera documente fiscale.

6.4. Toate comisioanele bancare vor fi suportate de catre partea care efectueaza transferul bancar.

7. Transmiterea documentelor de calatorie:

7.1. Expedierea documentelor de calatorie ale turistilor (vouchere, bilete de avion, autocar) se face: pe cale electronica, in maxim 3 zile inainte de plecare, fie prin **CURIER RAPID** cu plata la destinatie (pentru agentiiile din tara), fie se inmaneaza direct turistilor de catre reprezentantul **AGENTIEI VANZATOARE** la o data si ora stabilite de comun acord cu **AGENTIA REVANZATOARE**.

7.2. Documentele de calatorie vor fi expediate sau inmanate turistului numai daca **AGENTIA REVANZATOARE** face dovada platii in totalitate.

8. Puncte de imbarcare:

AGENTIA VANZATOARE va reconfirma **AGENTIEI REVANZATOARE** cu minim **2 zile** inaintea plecarii ora exacta si locul de imbarcare, in cazul rezervarilor pentru pachete turistice care includ si transportul. **AGENTIA REVANZATOARE** are obligatia de a anunta turistii sa se prezinte la orele comunicate in punctele de imbarcare. Daca turistii nu respecta orele de imbarcare mentionate, ne prezentandu-se la locul de plecare - **no show** - contravaloarea excursiei nu mai poate fi restituita, turistul fiind deplin responsabil de consecinte. De asemenea, in cazul in care, desi turistul indeplineste conditiile legale de trecere a frontierei, iar autoritatile locale ii refuza accesul, agentia vanzatoare nu poate fi responsabila, programul urmand a fi continuat cu restul grupului.

9. Alte clauze:

9.1 Clauze specifice fiecarui produs turistic sunt cuprinse in anexe si fac parte integranta din contract.

9.2 **AGENTIA VANZATOARE** nu isi asuma nici o obligatie si nu raspunde fata de **AGENTIA REVANZATOARE** si/sau clientii acesteia cu privire la obtinerea vizelor turistice, pentru a beneficia de pachetul de servicii turistice. De asemenea, **AGENTIA VANZATOARE** nu are obligatia de a informa **AGENTIA REVANZATOARE** si/sau pe clientii acesteia cu privire la regimul vizelor sau a altor conditii speciale de intrare/sedere aplicabile statelor pe al caror teritoriu se executa serviciile turistice achizitionate de la **AGENTIE VANZATOARE** in parte sau in totalitate. Aceasta obligatie de informare precum si eventualele obligatii de despagubire a turistilor in urma nerespectarii ei revin in intregime **AGENTIEI REVANZATOARE**.

9.3 In cazul in care una din prevederile prezentului contract devine lovita de nulitate, aceasta nu va afecta celelalte prevederi ale prezentului contract. Prevederea lovita de nulitate va fi inlocuita cu o prevedere valida si aplicabila care sa corespunda scopului economic al prevederii lovita de nulitate. Acelasi lucru se aplica si in cazul lacunelor contractuale.

9.4. Contractul este valabil 1 an de la data semnarii. Oricare din parti poate solicita incetarea acestuia printr-o notificare trimisa cu 30 de zile inainte de data incetarii. In cazul in care **AGENTIA VANZATOARE** constata faptul ca agentia revanzatoare nu promoveaza in mod corespunzator produsele acestuia, are dreptul de a rezolventa contractul printr-o notificare scrisa adresata agentiei, fara punere in intarziere sau interventia instantei judecatoresti (pact comisoriu de gr. 4), rezolutiunea operand de la data primirii notificarii de catre Agentia revanzatoare.

10. Litigii:

10.1. Eventualele litigii se vor solutiona pe cale amiabila. In caz de ireconciliere se va apela la instantele judecatoresti de la sediul **AGENTIEI VANZATOARE**.

11. Durata contractului.

11.1. Contractul a fost incheiat astazi , in 2 exemplare, cate unul pentru fiecare parte. Contractul este valabil 1 an de zile de la data semnarii, urmand a se prelungi automat, cu aceeasi perioada, daca nici una din parti nu solicita incetarea lui cu 30 de zile inainte de expirarea termenului.