



BON DE COMANDA/CONTRACT TURIST
Nr. NR CONTRACT din data DATA

PARTI CONTRACTANTE:

SC BYRON TRAVEL MANAGEMENT SRL, punct de lucru BUCURESTI, str. Transilvaniei, nr. 74, sector 1, tel/fax: 021-3134031, www.byrontravel.ro, office@byrontravel.ro, CUI RO 26708923, inregistrata la Registrul Comertului cu nr. J40/3235/2010, capital social 200 RON, titulară a Licenței de turism nr. 5749, pentru Agenția de Turism **BYRON TRAVEL AGENCY**, cont RON: **RO27BTRL04501202T87535XX**, cont EUR **RO02BTRL04504202T87535XX** deschis la Banca Transilvania, reprezentată prin Vlad Ispas în calitate de Director Agentie, denumită în continuare Agenția

si

TURIST TITULAR: NUME TURIST, domiciliat/a in str. STRADA, nr. NR, bl. BL, sc. SC, et.ET, ap. AP, ORAS, jud. JUDET, avand CNP CNP, BI seria SERIE BI nr NR BI, telefon TELEFON, e-mail E-MAIL

INSOTITORI:

Numele/Prenumele	Adult/copil	Data nasterii	Nr pasaport/CI
NUME PRENUME INSOTITOR	Adult/Copil	Data nasterii copilului	Numar Pasaport/BI
NUME PRENUME INSOTITOR	Adult/Copil	Data nasterii copilului	Numar Pasaport/BI
NUME PRENUME INSOTITOR	Adult/Copil	Data nasterii copilului	Numar Pasaport/BI
NUME PRENUME INSOTITOR	Adult/Copil	Data nasterii copilului	Numar Pasaport/BI

TIP PACHET TURISTIC: TIP PACHET

DESTINATIE: Tara destinatie

NUME UNITATE DE CAZARE: NUME HOTEL

STRUCTURA HOTEL/CAT. CAZARE: Stele hotel

CAMERE: Numar/tip camere

TIP PACHET – intrare/iesire /nr de nopti	Intrare Data check-in iesire Data check-out Nr. de nopti:Nr. nopti
--	--

MIJLOC DE TRANSPORT: Mijloc de transport

TIP MASA: Regim masa

PROGRAM TURISTIC: cf. ANEXA la contract

TARIF PERSOANA: PRET MONEDA

COMISION DE RISC VALUTAR 2% IN CAZUL PLATII IN RON: PRET MONEDA

TARIF/PERSOANA ASIGURARE MEDICALA: PRET MONEDA

TARIF/PERSOANA ASIGURARE STORNO: PRET MONEDA

ALTE SERVICII INCLUSE IN TOTAL TARIF: taxe aeroport, taxe bagaj, transferuri, suplimente, taxa statiune, asigurari, asistenta, TVA

TOTAL BON COMANDA: PRET MONEDA

AVANS: PRET MONEDA DE PLATIT PANA LA DATA DE: DATA

REST DE PLATA: PRET MONEDA DE PLATIT PANA LA DATA DE: DATA

ALTE TAXE NEINCLUSE IN TARIF: Servicii neincluse, excursii optionale, intrari obiective turistice etc.

AGENTIE VANZATOARE: BYRON TRAVEL AGENCY

SOCIETATE DE ASIGURARI: GERMAN ROMANIAN ASSURANCE

SOLICITARI SPECIALE ALE CLIENTULUI: Solicitari client

OBIECTUL CONTRACTULUI – îl constituie vânzarea de către Agentie a pachetului de servicii turistice menționat în bonul de comandă.

Agentia comercializeaza pachete de servicii turistice în următoarele variante: servicii turistice la cererea clientului (cazare, bilet avion, transferuri), servicii turistice preorganizate (circuite, sejururi, city break, croaziere)

Caracteristicile serviciilor turistice la care se obliga Agentia se afla descrise în materialele de prezentare (catalogoage, broșuri, pliante, oferte letrice, site web, oferte e-mail) sau în confirmarea de servicii. Orice alte servicii turistice neînscrise în materialele de prezentare sau în confirmarea de servicii nu fac obiectul prezentului contract și nu atrag răspunderea Agentiei.

TARIFE

Tariful cuprinde costul serviciilor turistice efective, comisionul Agentiei și TVA. Tarifele din oferta agentiei și cele din contract se pot modifica urmarea a unor acțiuni/taxe guvernamentale, modificării tarifului la combustibil, creșterii tarifelor de transport și a redevențelor și taxelor aferente serviciilor de aterizare, debarcare / imbarcare în porturi și aeroporturi și a taxelor de turist sau modificării cursurilor de schimb valutar aferente pachetului de servicii turistice contractat. Tariful stipulat în contract poate fi achitat în valuta menționată sau lei (curs BNR din ziua plății + 2% comision de risc valutar).

TERMENE SI MODALITATI DE PLATA:

Integral

Avans **PRET MONEDA** din costul excursiei va fi plătit la înscriere, iar diferența până la data de **DATA**

Agentia are dreptul de a revinde rezervările, dacă plata finală nu este făcută în termen. Pentru anumite excursii se pot stabili, în scris, alte termene între client și agentie. Nerespectarea termenelor de plată de către turist da dreptul agentiei de a anula serviciile comandate, reținând sumele datorate drept penalizare.

ANULARI SI PENALIZARI DE ANULARE:

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 Agentiei penalizări după cum urmează:

Taxe de rezervare 30 EURO/persoană

Servicii la sol:

OFERTA SPECIALA (early booking, last minute): De la momentul rezervării, 100% penalizare din costul pachetului.

Între 30-21 zile înainte de data plecării 30% penalizare din costul pachetului

Între 21-15 zile înainte de data plecării 50% penalizare din costul pachetului

Sub 15 zile înainte de data plecării 100% penalizare din costul pachetului..

Servicii transport aerian: 100% penalizare din momentul rezervării; (serviciile de transport sunt nerambursabile)

Pentru excursiile la care este necesară întrunirea unui număr minim de participanți și în cazul în care acest număr nu este realizat, agentia își rezervă dreptul de a anula excursia, cu minim 15 zile înainte de plecare, restituind clientului sumele achitate de către acesta.

RECLAMATII - dacă turistul are o reclamație, el trebuie să o adreseze în scris, în timpul excursiei, ghidului său, în lipsa acestuia, prestatorului menționat pe Voucher. Aceștia trebuie să-și formuleze punctul de vedere pe reclamația turistului. Dacă problema nu poate fi rezolvată, turistul nu va contacta prin telefon sau prin fax, pentru ca agentia să încerce să rezolve reclamația în timpul călătoriei. Dacă turistul consideră problema nerezolvată, va adresa o reclamație în scris în atenția touoperatorului / agentiei partenere menționate în contract, în termen de 3 zile de la terminarea călătoriei și va anexa reclamația inițială făcută în timpul călătoriei, cu punctul de vedere al prestatorului și/sau ghidului, acolo unde este prevăzut ghid, urmând a primi un răspuns în maxim 30 zile calendaristice. Peste acest termen sau fără îndeplinirea condițiilor de mai sus, agentia nu mai are nici o răspundere.

Agentia își rezervă dreptul de a refuza anumite rezervări și de a înceta acordarea de servicii, fără restituiri, în cazul unui comportament necivilizat, care deranjează ceilalți participanți, sau al nerespectării contractului.

DREPTURILE SI OBLIGATIILE TURISTULUI:

Turistul are dreptul de a rezilia contractul fără penalități în cazul în care tarifele stabilite în contract sunt majorate cu peste 10%, indiferent de motivul majorării sau agentia de turism este nevoită să modifice una din prevederile esențiale ale contractului. Turistul va comunica în maximum 5 zile de la notificarea modificării, dacă reziliaza contractul sau dacă accepta noile condiții.

Turistul poate transfera, cu comunicarea în prealabil către agentie, a contractului unei terțe persoane care îndeplinește toate condițiile prevăzute în pachetul de servicii turistice contractat. Turistul care cedează pachetul de servicii, precum și cesionarul sunt responsabili, în mod similar, de plată tarifului sejurului și a eventualelor costuri suplimentare aparute cu ocazia acestei cedări.

În cazul în care turistul reziliaza contractul sau agentia anulează călătoria înainte de plecarea, turistul are dreptul de a accepta la același tarif un alt pachet de servicii turistice de calitate echivalentă sau superioară celei contractate, de calitate inferioară cu rambursarea diferenței de tarif sau să își ramburseze imediat toate sumele achitate ce se regăsesc în contract.

Turistul are dreptul să solicite agenției de turism 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 de turism 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, prin acesta înțelegându-se circumstanțe anormale și 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.

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 oricăror dintre servicii, aceasta echivalează cu rezilierea contractului, cu aplicarea penalităților legale la momentul respectiv, și încheierea unui nou contract.

În cazul în care turistul care a intrat pe teritoriul statului în care se realizează pachetul de servicii turistice refuza 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.

BON DE COMANDA SERVICIILOR TURISTICE / CONTRACT SERVICIILOR TURISTICE
SC BYRON TRAVEL MANAGEMENT SRL- înregistrat ca operator de date cu caracter personal sub nr. 19203

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 termina 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 termina cel târziu la ora 12,00 a zilei următoare celei înscrise pe bilet.

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.

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.

TURISTUL are obligația să se asigure că intrunește toate condițiile impuse de organele de Politie, Vama și medicale ca și pe documentele de călătorie care i-au fost predate de către agenție, datele sale personale sunt corecte, și că serviciile trecute în aceste documente sunt conform solicitărilor sale. Turistul are obligația de a avea asupra sa la plecarea toate documentele necesare călătoriei (pasaport, vize, bani, certificat de vaccinare - unde este cazul). Nerespectarea acestor obligații poate duce la imposibilitatea efectuării excursiei, situație în care responsabilitatea revine în întregime turistilor, societatea fiind în drept să rețină toate cheltuielile (platile) efectuate până la acea dată, plus comisionul ce i se cuvine.

În situația în care turistul intrat pe teritoriul unui stat refuză să se întoarcă în România, toate cheltuielile rezultând din această acțiune sunt în sarcina turistului. Turistul are obligația de a respecta legislația statelor prin care călătorește.

Prin semnarea acestui contract, turistul declară pe proprie răspundere că nu a avut nici o problemă cu autoritățile țării vizitate sau cu altele, legată de cerere de azil politic, anulari de viza, trecere ilegală de frontieră, refuzuri de intrare etc. Pagubele produse de turiști în timpul excursiei vor fi suportate de către aceștia.

DREPTURILE ȘI OBLIGAȚIILE AGENTIEI:

În cazul în care agenția este nevoită să modifice una din prevederile esențiale ale contractului, are obligația să informeze turistul cu cel puțin 15 zile înainte de data plecării, iar acesta are obligația să comunice în termen de 5 zile de la comunicarea modificării hotărârea luată;

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 să ofere turistului alternative corespunzătoare în vederea continuării călătoriei turistice, fără majorarea tarifului, respectiv serviciile turistice oferite să fie de aceeași calitate și cantitate sau să restituie turistului sumele ce reprezintă diferența dintre serviciile turistice achitate și cele efectiv prestate în timpul călătoriei turistice;

Agenția este răspunzătoare pentru buna executare a obligațiilor asumate prin contract, cu excepția următoarelor cazuri - când neîndeplinirea sau îndeplinirea defectuoasă a obligațiilor asumate prin contract se datorează turistului sau când neîndeplinirea obligațiilor se datorează unor cauze de forță majoră, sau unor împrejurări pe care nici agenția de turism, nici prestatorii de servicii nu le puteau prevedea sau evita (modificări de orar sau itinerar, întârzieri în traficul mijloacelor de transport etc).

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.

Pentru daunele materiale cauzate de nerespectarea de către agenția de turism organizatoare a serviciilor cuprinse în contract, responsabilitatea acesteia privind *despăgubirea turistului* nu poate depăși de două ori prețul pachetului de servicii turistice înscris în contract. Agenția de turism organizatoare și/sau detașată nu pot exclude sau nu pot limita responsabilitatea lor pentru prejudiciul cauzat de moartea sau de rănirea turistului ca urmare a acțiunilor ori a neglijenței lor.

Agenția nu va putea fi răspunzătoare pentru orice pagubă, inconvenient, întârziere, înlocuire de mijloc de transport, înlocuire de hotel, modificare de traseu și/sau program, sau anulare rezultând din defectarea sau nefuncționarea oricărui mijloc de transport sau din împrejurimi, dincolo de controlul și voința agenției, cum ar fi: modificări de orar sau itinerar și/sau întârzieri în traficul mijloacelor de transport, orice fel de schimbări intervenite din cazuri de forță majoră (rațiuni politice, greve, demonstrații, condiții meteo, dezastre naturale, moratori ale băncilor sau altor organisme financiare, decizii ale guvernelor și/sau altor instituții similare care efectuează în materialitatea lor activitatea partilor, schimbarea orarelor companiilor de transport etc). Cu toate acestea agenția va notifica imediat clientul asupra anularilor sau modificărilor survenite și va depune toate eforturile pentru a găsi soluțiile cele mai convenabile în vederea depășirii situațiilor ivite. Agenția nu poate fi răspunzătoare pentru situațiile expuse mai sus, și în consecință, nu este obligată la rambursarea sumelor achitate ca tarif al pachetelor de servicii sau la plata de daune sau penalizări. Întârzierea la plecarea din motive independente de agenție nu este considerată o modificare de program. Agenția acționează ca un agent între turist și prestatorii de servicii turistice și își rezervă dreptul de a schimba furnizorul, dacă va fi necesar. În componerea unor programe turistice, se vor folosi serviciile unor companii aeriene și în acest caz, biletul emis este singurul contract dintre turist și compania aeriană. La confirmarea rezervării către turist, contractul se consideră încheiat și agenția are responsabilitatea furnizării serviciilor înscrise pe documentele de călătorie (voucher, bilet etc) sau în factura.

Pentru serviciile neprestate, agenția va furniza compensații rezonabile, care nu vor depăși valoarea serviciilor neasigurate. Nu se fac rambursări pentru servicii neprestate, din vina turistilor, sau în cazuri de forță majoră.

În cazul în care, din motive personale, turistilor nu li se permite ieșirea din țară sau accesul în țările de pe traseu, agenția BYRON TRAVEL AGENCY, nu are nici un fel de obligație, iar costul excursiei nu se rambursează.

Având în vedere diversitatea prestatorilor direcți care concurează la realizarea efectivă a pachetelor de servicii turistice, agenția nu este răspunzătoare pentru modul în care sunt clasificate pe stele sau categorii unitățile de cazare, de alimentație sau mijloacele de transport aferente pachetelor respective. Clasificarea pe stele sau categorii este responsabilitatea exclusivă a autorităților din țările respective, agenția fiind responsabilă numai în limitele confirmării scrise sosite de la partener sau ale prevederilor contractuale reciproce.

Agenția are obligația să furnizeze în scris turistului, în termen de 1 zi 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 detașatului 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 detașatului;

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.

ASIGURARI: În cadrul pachetelor oferite de agentie este inclusa asigurarea obligatorie privind solvabilitatea firmei. Turistul este asigurat pentru riscul de insolvabilitate si/sau faliment al agentiei de turism cu polita de asigurare seria **IF-i, numarul 1935/31.05.2013, valabilitate 01.06.2013 - 31.05.2014** incheiata cu societatea de asigurare emitenta **GERMAN ROMANIAN ASSURANCE SA**. Turistul este asigurat numai dupa plata finala a pretului serviciilor turistice.

Conditiiile în care turistul va fi despagubit de catre societatea de asigurare sunt:

În cazul în care Agentia nu efectueaza repatrierea turistului, acesta are obligatia de a anunta imediat societatea de asigurare prin telefon, fax sau e-mail. În aceasta situatie societatea de asigurare nu are obligatia de a achita imediat contravaloarea cheltuielilor de repatriere, ci de a o rambursa dupa întoarcerea turistului în România, în conditiile politei de asigurare încheiate între Agentie si societatea de asigurare.

În cazul în care turistul solicita de la Agentie contravaloarea sumelor achitate si/sau a cheltuielilor de repatriere, acesta trebuie sa trimita documentele justificative catre Agentie prin scrisoare recomandata cu confirmare de primire. Turistul are obligatia sa pastreze fotocopiile de pe respectivele documente justificative. Turistul poate solicita Agentiei rambursarea sumelor achitate si/sau a cheltuielilor de repatriere, în termen de 15 (cincisprezece) zile calendaristice de la data încheierii derularii pachetului de servicii turistice sau de la data repatrierii.

Turistul are obligatia de a notifica societatii de asigurare, prin scrisoare recomandata cu confirmare de primire, în legatura cu solicitarea adresata Agentiei privind rambursarea sumelor achitate si/sau a cheltuielilor de repatriere, în termen de 5 (cinci) zile calendaristice de la data confirmarii de primire. În cazul în care, în termen de 15 (cincisprezece) zile calendaristice de la data confirmarii de primire a documentelor justificative de catre Agentie, turistul nu a primit sumele solicitate de la aceasta, are loc evenimentul asigurat. În termen de 10 (zece) zile calendaristice de la data producerii evenimentului asigurat, turistul are obligatia de a transmite societatii de asigurare, prin scrisoare recomandata cu confirmare de primire, cererea de despagubire însoțita de documentele justificative.

Documentele justificative constau în: a) contractul de comercializare a pachetului de servicii turistice; b) confirmările de primire; c) fotocopiile de pe documentele de plata a avansului (chitante, ordine de plata etc.), în cazul cererilor de rambursare a sumelor achitate de turist; d) fotocopiile de pe documentele de transport si cazare, în cazul cererilor de rambursare a cheltuielilor de repatriere.

Societatea de asigurare are dreptul sa solicite turistului si alte documente justificative; despagubirea nu poate depasi suma achitata de turist în contractul de comercializare a pachetului de servicii turistice, precum si sumele necesare repatrierii acestuia; din despagubire se scade fransiza mentionata pe polita de asigurare; despagubirea va fi platita în termen de 30 (treizeci) de zile calendaristice de la data primirii de catre societatea de asigurare a documentelor justificative de la turist; În cazul în care dupa plata despagubirii Agentia plateste debitul catre turist, acesta are obligatia de a restitui asiguratorului despagubirea primita, în termen de 5 (cinci) zile lucratoare de la data primirii de la Agentie a sumelor reprezentând debitul.

BAGAJE: in functie de regulile stabilite de compania de transport. Agentia nu este raspunzatoare pentru eventuala pierdere sau deteriorare a bagajelor si deci, recomanda incheierea de catre turist a unei asigurari in acest scop.

HOTELURI: In anumite situatii se poate intampla ca agentia sa fie nevoita sa schimbe hotelurile nominalizate. In acest caz, se va asigura cazarea la hoteluri de clasificare similara cu cele nominalizate initial. Clasificarea hotelurilor este cea in vigoare in tara unde se afla hotelul.

La data confirmarii de catre agentie a serviciilor comandate de catre turist, prezentul **Bon de Comanda** devine **Contract** între parti. Prin achitarea serviciilor de catre turist, acesta accepta in totalitate conditiile prezentului contract.

Sunt de acord cu prelucrarea datelor cu caracter personal. Byron Travel Agency informeaza ca datele dvs. personale, aflate mai sus, vor fi prelucrate conform normelor legale în vigoare. Byron Travel Agency este inregistrat ca operator de date cu caracter personal sub nr. 19203.

Titular contract:

NUME TURIST

Semnatura si stampila agentului:

VLAD ISPAS

Data: DATA