

# CONTRACT de comercializare a pachetelor de servicii turistice

Nr.EXT \_\_\_\_\_ din data de \_\_\_\_\_

## PARTILE CONTRACTANTE

**Mara International Tour SRL** cu sediul în Baia Mare, Bd. Unirii nr 5, numar de înregistrare la Registrul Comertului J24/361/2000, cod de înregistrare fiscala RO13079716, reprezentata prin Daniela Grigorescu, în calitate de Director agentie, denumita în continuare Agentia, titulara a Licentei de turism nr. 1168, cu termen de valabilitate nelimitat pentru Agentiile prevazute la pct. 7.1, **AGENTIA**,

si **TURIST** \_\_\_\_\_ domiciliat în Baia Mare, strada \_\_\_\_\_, numar \_\_\_\_\_, judet \_\_\_\_\_, telefon \_\_\_\_\_, posesor al pasaportului / cartii de identitate cu seria \_\_\_\_\_, nr. \_\_\_\_\_, in calitate de contractant al pachetului de servicii turistice, denumit în continuare **TURIST**, a convenit la încheierea prezentului contract, în conformitate cu prevederile O.G. nr.2/2018 privind Lucrarea de comercializare a pachetelor de servicii turistice, aprobata cu modificari si completari prin Legea nr.631/2001.

## I. Obiectul contractului

**1.1.** Obiectul Contractului îl constituie vânzarea de catre Agentie a pachetului de servicii turistice înscris în voucher, bilet de odihna tratament, bilet de excursie, alt înscris, anexat la prezentul contract si eliberarea documentelor de plata si calatorie.

## II. Încheierea contractului

**2.1.** Contractul se încheie dupa caz in oricare dintre urmatoarele situatii :

**a)** În momentul semnarii lui de catre turist, sau prin acceptarea conditiilor contractuale de servicii turistice, inclusiv in cazul celor achizitionate la distanta prin mijloace electronice.

**b)** În momentul în care turistul primeste confirmarea scrisa a rezervarii de la Agentie, în cel mult 60 de zile calendaristice de la data întocmirii bonului de comanda. Este responsabilitatea agentiei de turism de a informa turistul prin orice mijloace convenite în scris cu acesta (telefon, mail, fax etc.) daca rezervarea pe care a solicitat-o s-a confirmat. Pentru procesarea unei rezervari de servicii, Agentia poate solicita un avans de pâna la 90% din pretul pachetului sau plata integrala a contravalorii pachetului, în functie de data la care turistul solicita serviciile.

**b)1.** În cazul în care continutul bonului de comanda nu difera de continutul confirmarii calatoriei turistice si confirmarea s-a efectuat în termenul de 60 de zile calendaristice de la data semnarii bonului de comanda, turistul care decide sa renunte la calatoria turistica datoreaza Agentiei penalitati conform cap. VI.

**b)2.** În cazul în care continutul bonului de comanda difera de continutul confirmarii calatoriei turistice primite în scris de la Agentie sau daca aceasta confirmare nu s-a facut în termenul de 60 de zile calendaristice de la data semnarii bonului de comanda, turistul poate considera ca voiajul nu a fost rezervat si are dreptul la rambursarea imediata a tuturor sumelor deja platite.

**2.2.** În cazul în care prezentul contract este pus integral la dispozitia turistului sub forma de catalog, pliant, alte înscrisuri, site-ul Agentiei sau alte mijloace de comunicare electronica (e-mail, fax etc.), obligatia de informare a turistului este considerata îndeplinita prin înscrierea acestei informatii în oricare dintre documentele de calatorie sau documentele fiscale furnizate de Agentie, nefiind necesara încheierea în forma scrisa a contractului de comercializare a pachetelor de servicii turistice, respectiv daca prezentul contract prezentat turistului în modalitatile prevazute mai sus contine clauzele prevazute la art. 12 alin. (2) din Ordonanta Guvernului nr. 2/2018 privind activitatea de comercializare a pachetelor de servicii turistice, republicata.

**2.3.** Contractul înceteaza de drept odata cu finalizarea prestarii efective a pachetului de servicii turistice înscris în documentele de calatorie.

## III. Pretul contractului si modalitati de plata

**3.1.** Pretul contractului este de \_\_\_\_\_ **RON** pentru \_\_\_\_\_ **ADULTI** si **0 COPII** si se compune din costul serviciilor turistice efective, comisionul Agentiei si T.V.A., se refera la:

**Denumire program:**

**Perioada:**

**Servicii solicitate:**

Conform Bon de Comanda anexat.

**Doresc asigurare storno:** NU (imi asum personal riscurile care ar fi fost acoperite de asigurarea storno)

**3.2. Modalitati de plata:**

**3.2.1.** La încheierea contractului se percepe un avans de 30% din pretul stabilit sau, dupa caz, plata integrala a contravalorii pachetului de servicii turistice.

**3.2.2.** În cazul in care la încheierea contractului s-a perceput un avans, plata finala se va face astfel:

**a)** pentru serviciile turistice care necesita confirmare din partea prestatorilor, conform termenelor de plata comunicate de Agentie in scris prin bonul de comanda sau alte mijloace de comunicare.

**b)** pentru serviciile turistice care nu necesita confirmare din partea prestatorilor, plata se va face dupa cum urmeaza:

**b)1. în cazul serviciilor turistice externe** (cu locul de desfasurare in afara României) – conform termenelor de plata comunicate de Agentie in scris, prin bonul de comanda sau alte mijloace de Comunicare

**b)2. în cazul serviciilor turistice interne** (cu locul de desfasurare in Romania), astfel :

**b)2.1. oferte standard** – diferenta de plata finala se achita pana cu cel tarziu 30 zile calendaristice inainte de data primei zile de sejur

**b)2.2. oferte speciale** tip Inscrieri Timpurii, Early booking, altele – diferenta de plata finala se achita pana cel tarziu in data mentionata in termenul de plata al ofertei

**b)2.3. oferte speciale** tip pachet Revelion, pachet Craciun, pachet Paste – diferenta de plata finala se achita pana cu cel tarziu 30 zile calendaristice inainte de data primei zile de sejur. În cazul serviciilor turistice cu locul de desfasurare în Romania, diferenta de plata finala se poate imparti în maximum 9 rate, cu respectarea termenului final de plata.

**3.3.** Plata serviciilor turistice externe aferente contractului se poate efectua într-o singura moneda, în valuta specificata în contract sau în lei

**3.4.** În cazul în care plata serviciilor se face prin virament sau depunere, în conturile bancare ale Agentiei, de la Banca Transilvania., LEI : RO36BTRL02501202127343XX; EUR: RO82BTRL02504202127343XX ; sau BRD LEI: RORO98BRDE250SV03075632500 EUR: ; RO03BRDE250SV02059032500

#### **IV. Drepturile si obligatiile Agentiei**

**4.1.** Agentia se obliga sa furnizeze turistului un bon de comanda, numai în situatia solicitarii unor pachete de servicii turistice care nu fac parte din oferta proprie/standard a agentiei de turism si care necesita confirmarea rezervarii din partea altor prestatori. În cazul solicitarii unor pachete de servicii turistice care se regasesc în oferta proprie a agentiei de turism sau în cazul în care exista deja confirmare asupra rezervarii din partea altor prestatori, Agentia poate furniza turistului un bon de comanda, daca considera necesar.

**4.2.** În cazul modificarii uneia dintre prevederile esentiale ale contractului, cum ar fi: serviciile incluse în pachet, datele de calatorie, modificarea categoriei unitatii de cazare, Agentia are obligatia de a informa turistul cu cel puțin 15 zile înainte de data inceperii calatoriei. În cazurile prevazute la punctul 4.7 literele b si c, informarea se va face în timp util pentru a permite turistului sa decida inceperea calatoriei.

**4.3.** În cazul achizitionarii unui pachet de servicii turistice având în componenta si asigurarea transportului pe cale aeriana, transportatorul aerian, fara a cere acordul agentiei de turism care deruleaza programul turistic, are dreptul de a modifica orele de zbor. Prin urmare, Agentia nu este raspunzatoare pentru decolarea/aterizarea avioanelor la o alta ora decât cea înscrisa în programul turistic. Pentru aceste întârzieri, compania aeriana este obligata sa asiste turistii conform Regulamentului (CE) nr. 261/2004 al Parlamentului European si al Consiliului din 11 februarie 2004 de stabilire a unor norme comune în materie de compensare si de asistenta a pasagerilor în eventualitatea refuzului la îmbarcare si anularii sau întârzierii prelungite a zborurilor si de abrogare a Regulamentului (CEE) nr. 295/91, implementat prin Hotarârea Guvernului nr. 1.912/2006. Orice problema privind operarea zborului si actiunile adiacente acestuia intra în competenta si responsabilitatea transportatorului, biletul de avion reprezentând contractul între pasager si transportator. În cazul acestor pachete de servicii turistice, ziua de plecare si ziua de sosire nu sunt considerate zile turistice, acestea fiind destinate transportului.

**4.4.** În situatia achizitionarii unui produs de tip croaziera, linia de croaziera poate modifica, din motive ce tin de siguranta navigarii, numarul cabinei si locatia acesteia pe punti (o punte inferioara, una superioara, mai spre pupa sau spre prova etc.), doar cu o cabina de aceeasi categorie ca cea rezervata initial, caz în care turistul nu va fi despagubit în niciun mod având în vedere ca este vorba de acelasi tip de cabina ca si cel rezervat.

**4.5.** Agentia poate modifica pretul contractului, în sensul majorarii sau micșorarii, dupa caz, aratând totodata modul de calcul al majorarilor sau micșorarilor de pret ale contractului si numai daca modificarea are loc ca urmare a variatiilor costurilor de transport, a redeventelor si a taxelor aferente serviciilor de aterizare, debarcare / îmbarcare în porturi si aeroporturi, a taxelor de turist, ori a cursurilor de schimb valutar aferente pachetului de servicii turistice contractat. Preturile stabilite în contract nu pot fi majorate, în niciun caz, în cursul celor 20 de zile calendaristice care preced data plecarii.

**4.6.** În cazul în care, dupa începerea calatoriei turistice, o parte importanta din serviciile turistice prevazute în contract nu este realizata sau Agentia constata ca nu le va putea realiza, aceasta este obligata:

**a)** sa ofere turistului alternative corespunzatoare în vederea continuarii calatoriei turistice fara majorarea pretului, respectiv serviciile turistice oferite sa fie de aceeasi calitate si cantitate;

**b)** sa restituie turistului sumele ce reprezinta diferenta dintre serviciile turistice achitate si cele efectiv prestate în timpul calatoriei turistice;

**c)** în cazul în care nu pot fi oferite turistului alternative corespunzatoare, sau acesta nu le accepta din motive întemeiate, sa asigure fara costuri suplimentare transportul retur al turistului la locul de plecare ori în alt loc agreat de acesta si dupa caz, despagubirea pentru serviciile neprestate.

**4.7.** Agentia este raspunzatoare pentru buna executare a obligatiilor asumate prin contract, cu exceptia urmatoarelor cazuri:

**a)** când neîndeplinirea sau îndeplinirea defectuoasa a obligatiilor asumate prin contract se datoreaza turistului;

**b)** când neîndeplinirea obligatiilor se datoreaza unor cauze de forta majora sau unor împrejurari pe care nici Agentia, nici prestatorii de servicii nu le puteau prevedea sau evita, inclusiv, dar fara a se limita la: modificarea companiei aeriene, de orar sau de itinerar, întârzieri în traficul mijloacelor de transport, defectarea mijlocului de transport, accident, blocaje, lucrari sau reparatii pe drumurile publice), neîndeplinirea grupului minim ca urmare a unor renuntari de ultima ora sau a neobtinerii vizelor pentru toti participantii. Agentia nu este raspunzatoare pentru prejudiciile cauzate turistului ca urmare a întârzierilor curselor (inclusiv charter), a anularilor curselor, a pierderii de bagaje si a altor împrejurari care revin exclusiv în sarcina transportatorului în temeiul actelor normative specifice;

**c)** când neîndeplinirea obligatiilor se datoreaza unui tert care nu are legatura cu furnizarea serviciilor prevazute în contract, iar cauzele care au determinat neîndeplinirea obligatiilor au un caracter imprevizibil si inevitabil.

**4.8.** Agentia are obligatia sa furnizeze în scris turistului, sau prin orice mijloace de comunicare electronice convenite în scris cu turistul (e-mail, fax, sms etc.), cu 3 zile, înainte de data plecarii, urmatoarele informatii:

**a)** orarele, locurile escalelor si legaturile, precum si dupa caz, locul ce urmeaza sa fie ocupat de turist în fiecare dintre mijloacele de transport incluse în contract (mai puțin avion);

**b)** denumirea, sediul/adresa, numerele de telefon si de fax, adresele de e-mail ale reprezentantei locale a organizatorului si/sau a detailistului ori, în lipsa acestora, un numar de apel de urgenta care sa îi permita contactarea organizatorului si/sau a detailistului;

**c)** pentru calatoriile minorilor neînsoțiti de parinti, informatii care sa permita parintilor stabilirea unui contact direct cu copilul sau cu responsabilul de la locul cazarii copilului.

**d)** obligatiile turistului prevazute la pct. 5.10, 5.11 si 5.13.

**4.9.** Agentia parte în contract este obligata sa acorde prompt asistenta turistului aflat în dificultate, în cazul situatiilor de forta majora sau al unui eveniment pe care nici agentia de turism, nici furnizorul sau prestatorul de servicii, cu tot efortul depus, nu îl puteau prevedea.

## **V. Drepturile si obligatiile turistului**

**5.1.** În cazul în care turistul nu poate sa participe la calatoria turistica, independent de motivele care stau la baza imposibilitatii de participare, acesta poate sa cesioneze contractul unei terte persoane care îndeplineste toate conditiile aplicabile pachetului de servicii turistice contractat, cu obligatia de a anunta în scris Agentia cu cel puțin 5 zile înainte datei de plecare. În acest caz, între turistul care nu poate participa la calatoria turistica contractata (cedentul), terta persoana (cesionarul) si agentia de turism (debitor cedat) urmeaza a se încheia un contract de cesiune cu privire la pachetul de servicii turistice contractate si cesionate. Responsabilitatea încheierii contractului de cesiune revine, dupa caz, fie cedentului, fie cesionarului, si niciodata agentiei de turism (debitorului cedat). Turistul care cedeaza pachetul sau de servicii, precum si cesionarul sunt responsabili în mod solidar la plata pretului calatoriei si a eventualelor costuri suplimentare aparute cu ocazia acestei cedari.

**5.2.** În cazul sejururilor de odihna si/sau de tratament cu locul de desfasurare in Romania, turistul are obligatia sa respecte programul de acordare a serviciilor :, cazarea se face la ora 18,00 a zilei de intrare si se termina, de regula la ora 10:00 a zilei de iesire înscrise pe documentele de calatorie (voucher, biletul de odihna si/sau de tratament, bilet de excursie etc.); Eventualele costuri suplimentare generate de neeliberarea spatiilor de cazare pana cel tarziu la orele specificate mai sus cad in sarcina exclusiva a turistului.

**5.3.** În cazul în care preturile stabilite în contract sunt majorate cu peste 10%, indiferent de motivele majorarii, turistul poate rezilia/denunta unilateral contractul, fara nici o obligatie fata de Agentie, acesta având dreptul la rambursarea imediata de catre Agentie a sumelor platite, inclusiv comisionul.

**5.4.** Turistul este obligat sa comunice Agentiei, în termen de 5 zile calendaristice de la primirea înstiintarii prevazute la cap. IV pct. 4.2 modificarea prevederilor esentiale ale contractului sau in timp util inainte de inceperea calatoriei, iar in cazul in care se aplica cauzele prevazute in capitolul IV pct 4.7 litera b) si c) , hotarârea sa de a opta pentru:

**a)** rezilierea/denuntarea unilaterală a contractului fara plata penalitatilor sau

**b)** acceptarea noilor conditii ale contractului.

**5.5.** In cazul in care turistul decide sa participe la calatoria asupra careia s-au operat modificari in conditiile cap IV pct 4.2 se considera ca toate modificarile au fost acceptate si turistul nu poate solicita despagubiri ulterioare datorate modificarilor de acest tip.

**5.6.** În cazul în care turistul reziliaza/denunta unilateral contractul in temeiul pct. 5.4. din prezentul contract sau Agentia anuleaza calatoria turistica înaintea datei de plecare, turistul are dreptul:

**a)** sa accepte la acelasi pret un alt pachet de servicii turistice de calitate echivalenta sau superioara, propus de Agentie;

**b)** sa accepte un pachet de servicii turistice de calitate inferioara propus de Agentie, cu rambursarea imediata a diferentei de pret, în sensul rambursarii diferentei de pret dintre cele doua pachete turistice, la momentul încheierii noului contract de prestare de servicii;

**c)** sa i se ramburseze imediat toate sumele achitate în virtutea contractului.

**5.7.** În toate cazurile mentionate la pct. 5.6 turistul are dreptul sa solicite Agentiei si o despagubire al carei quantum poate fi stabilit prin acordul comun al partilor sau în baza unei hotarâri a instantei de judecata, pentru neîndeplinirea prevederilor contractului initial, cu exceptia cazurilor în care:

**a)** anulara s-a facut datorita nerealizarii numarului minim de persoane mentionat în contract, iar Agentia a informat în scris turistul cu cel puțin 15 zile calendaristice premergatoare datei plecarii;

**b)** anulara s-a datorat unui caz de forta majora (circumstante imprevizibile, independente de vointa celui care le invoca si ale caror consecinte nu au putut fi evitate în ciuda oricaror eforturi depuse, în aceasta nefiind incluse suprarezervarile, caz in care responsabilitatea revine companiei aeriene sau unitarii de cazare) sau unor cauze dintre cele prevazute la cap IV pct 4.7 lit b).

**c)** anulara s-a facut din vina turistului.

**5.8.** Turistul are dreptul sa rezilieze/denunte unilateral în orice moment, în tot sau în parte, contractul, iar în cazul în care rezilierea/denuntarea unilaterală îi este imputabila este obligat sa despagubeasca Agentia pentru prejudiciul creat acesteia, conform prevederilor cap VI, cu exceptia cazurilor de forta majora definite conform legii. Despagubirea se poate ridica la maximul pretului pachetului de servicii turistice contractat.

**5.9.** În cazul în care turistul alege sa se mute la un alt hotel decât cel contractat initial si achitat, responsabilitatea financiara a renuntarii îi apartine. Agentia va rezolva cerintele turistului în limita posibilitatilor, eventualele diferente de pret urmând a fi suportate de catre turist. Daca turistul solicita nemotivat schimbarea hotelului, structurii camerelor sau a oricarora dintre servicii, aceasta echivaleaza cu rezilierea/denuntarea unilaterală a contractului, cu aplicarea penalitatilor prevazute la cap. VI la momentul respectiv, si încheierea unui nou contract.

**5.10.** Turistul este obligat sa achite la receptia unitatii hoteliere taxa de statiuie, taxa de salubritate, precum si alte taxe locale, fara a putea pretinde despagubiri sau returnarea sumelor de la Agentie.

**5.11.** Turistul este obligat sa prezinte la receptia unitatii hoteliere actele sale de identitate, precum si documentul de calatorie eliberat de Agentie (voucher, bilet de odihna si/sau de tratament etc.), în vederea acordarii serviciilor turistice. In cazul in care turistul beneficiaza de bilete de odihna si tratament, este obligat sa prezinte la receptia unitatii hoteliere bilet de trimitere de la medicul de familie si dovada platii contributiilor pentru asigurari sociale, la zi.

**5.12.** Turistul ia la cunostinta ca serviciile pe care le achizitioneaza la destinatie, fara ca acestea sa faca parte din contractul cu agentia de turism, sunt in stricta responsabilitate a prestatorului local, sunt guvernate de legislatia tarii de destinatie iar agentia de turism nu are nici o responsabilitate asupra presatiilor in cauza.

**5.13.** Dacă pentru efectuarea călătoriei este necesară îndeplinirea de către turist a unor formalități suplimentare (de exemplu, călătoria împreună cu minori, situația în care numele turistului este schimbat ca urmare a căsătoriei/desfacerii ei etc.), acesta are obligația de a îndeplini toate cerințele legale. Pentru o informare optimă, Agenția recomandă și consultarea site-ului Poliției de Frontieră. În cazul în care turistul nu își respectă obligația de a se informa cu privire la formalitățile suplimentare necesare în vederea efectuării călătoriei care nu sunt în sarcina Agenției (de exemplu, în cazul călătoriei cu minori, împuternicire din partea părintelui sau reprezentantului legal ce nu îl însoțește sau orice alte documente suplimentare - enumerarea fiind exemplificativă), Agenția este exonerată de orice răspundere în cazul imposibilității efectuării călătoriei.

**5.14.** Agenția de turism recomandă turistilor contactarea acesteia cu 24 de ore înainte de plecare pentru reconfirmarea detaliilor de îmbarcare (orar de zbor, loc de îmbarcare etc.).

**5.15.** În cazul în care o singură persoană angajează servicii pentru un număr mai mare de turiști, condițiile contractuale se extind în mod automat asupra întregului grup pentru care au fost achitate serviciile.

**5.16.** Turistul este obligat să folosească mijloacele de transport, camera de hotel și bunurile din dotarea acesteia ca un bun proprietar și potrivit destinației lor. Agenția nu se face vinovată de eventualele pagube produse sau vătămări suferite de turist ca urmare a nerespectării acestui alineat.

**5.17.** Turistul are obligația să respecte locul, data și ora plecării atât la dus, cât și la întors, precum și locurile, datele și orele stabilite pe parcursul programului turistic contractat. Toate cheltuielile și daunele produse ca urmare a nerespectării de către turist a prevederilor privind locurile de întâlnire și orarele vor fi suportate de către acesta.

**5.18.** 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.

## **VI. Renunțări, penalizări, despăgubiri**

**6.1.** În cazul în care turistul renunță din vina sa la pachetul de servicii turistice care face obiectul prezentului contract, el datorează Agenției penalizări **din valoarea contractului** după cum urmează:

**6.1.1.** În cazul serviciilor turistice externe (cu locul de desfășurare în afara României) penalizările sunt de:

**A. Penalizări pentru cazări turistice în pensiuni sau hoteluri, închirieri auto(rent-a-car): a).1.**

maximum 30% pentru anulari până cu 35 zile înainte de data primei zile de sejur **a).2.** maximum 50%

pentru anulari între 34 zile și 21 zile înainte de data primei zile de sejur

**a).3.** 100% pentru anulari cu mai puțin de 21 zile înainte de data primei zile de sejur sau pentru neprezentare la program

**B. Penalizări pentru cazări turistice în apartamente sau case de vacanță; circuite cu transport inclus; pachete turistice cu transport inclus pe zboruri de linie; pachete care includ bilete de intrare la evenimente culturale, de divertisment și sportive:**

**b).1.** maximum 50% pentru anulari până cu 35 zile înainte de începerea derulării serviciilor

**b).2.** maximum 80% pentru anulari între 34 și 21 zile înainte de începerea derulării serviciilor

**b).3.** 100% pentru anulari cu mai puțin de 21 zile înainte de începerea derulării serviciilor sau pentru neprezentare la program

**C. Penalizări pentru croaziere sau pachete turistice care includ croaziere pe mari și fluvii**

**c).1.** maximum 40% pentru anulari până cu 60 zile înainte de începerea derulării serviciilor

**c).2.** maximum 100% pentru anulari cu mai puțin de 60 zile înainte de începerea derulării serviciilor

**D. Penalizări pentru servicii sau pachete de servicii turistice cu transport inclus, altele decât cele de la punctele A, B, C de mai sus**

**d).1.** maximum 30% pentru anulari până cu 45 zile înainte de începerea derulării serviciilor

**d).2.** maximum 50% pentru anulari între 44 de zile și 31 zile înainte de începerea derulării serviciilor

**d).3.** 100% pentru anulari cu mai puțin de 30 zile înainte de începerea derulării serviciilor sau pentru neprezentare la program

**e)** 100% din pretul serviciilor turistice/pachetului de servicii turistice în cazul în care turistul a achiziționat serviciile turistice/pachetul de servicii turistice în cadrul programului special cu această condiție de penalizare (de exemplu "Early Booking, oferte speciale nerambursabile), indiferent de data la care turistul solicită renunțarea.

**6.1.2.** În cazul serviciilor turistice interne (cu locul de desfășurare în România) penalizările sunt de:

**a)** 25% din pretul pachetului de servicii dacă renunțarea se face cu mai mult de 15 zile calendaristice înainte de data începerii sejurului;

**b)** 100% din pretul pachetului de servicii, dacă renunțarea se face într-un interval mai mic de 15 zile calendaristice înainte de data începerii sejurului sau pentru neprezentarea la program.

**c)** 100% din pretul serviciilor turistice/pachetului de servicii turistice, în cazul în care turistul a achiziționat serviciile turistice / pachetul de servicii turistice din cadrul programului special cu această condiție de penalizare (de exemplu "Early Booking, Inscriseri Timpurii, Revelion, Oferte speciale nerambursabile etc.), indiferent de data la care turistul solicită renunțarea.

**6.2.** În cazul în care turistul care a contractat un pachet servicii turistice cu Agenția și a achitat un avans nu se prezintă în termenul specificat în bonul de comandă sau în termenul comunicat în scris pentru a achita ratele aferente sau restul de plată, contractul se consideră reziliat de drept, iar agenția are dreptul de a anula rezervațiile efectuate în beneficiul turistului, cu reținerea penalizărilor prevăzute la pct. 6.1

**6.3.** 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.

**6.4.** În cazul în care o ambasadă refuză să acorde viza de intrare pentru efectuarea pachetului de servicii, turistului i se vor reține toate taxele datorate de Agenție prestatorilor direcți, precum și cheltuielile de operare proprii acesteia.

**6.5.** Penalizarile echivalente cu cele indicate la pct. 6.1.1 lit. Aa3, Bb3, Cc3, Dd4 sau E, respectiv 6.1.2 lit. b sau c se aplica si în cazul în care turistul nu ajunge la timp la aeroport sau la locul de plecare/destinatie, daca nu poate pleca în calatorie pentru ca documentele personale necesare in vederea efectuării calatoriei nu sunt conforme normelor legale sau este in imposibilitate de a parasi teritoriul tarii, din alte motive ce tin de persoana acestuia.

**6.6.** Turistul trebuie sa depuna în scris cererea de renuntare la pachetul de servicii turistice, la Agentia la care a achitat serviciile. În caz contrar, cererea de renuntare nu este luata în considerare.

**6.7.** Agentia va acorda despagubiri în functie de gradul de nerespectare a obligatiilor din contract.

**6.8.** Agentia nu raspunde în situatii de greva, conflicte politice si de razboi, catastrofe, de pericol public, atac terorist, embargou international, precum si în cazul în care companiile aeriene stabilesc limite de raspundere. Toate aceste situatii care nu sunt imputabile niciunei parti se considera situatii de forta majora si exonereaza de raspundere Agentia.

**6.9.** Toate sumele mentionate la pct. 6.1, 6.2, 6.4 si 6.5 se vor retine de catre Agentie din avansul sau pretul total al pachetului de servicii turistice achitat de turist, fara a fi necesara interventia instantelor de judecata.

## **VII. PROTECTIA DATELOR CU CARACTER PERSONAL**

**7.1.** Datele cu caracter personal ale Turistului vor fi prelucrate în conformitate cu dispozitiile Regulamentului (UE) nr. 679/2016 privind protectia persoanelor fizice în ceea ce privește prelucrarea datelor cu caracter personal si libera circulatie a acestor date. Turistul va furniza Agentiei datele personale solicitate si este de acord cu prelucrarea acestora în scopul derulării si monitorizării prezentului Contract de către Agentie. De asemenea, Turistul, declară că este titular al drepturilor părintești si este de acord cu prelucrarea datelor personale ale copiilor minori sub 16 ani care îi însotesc, după caz.

**7.2.** Turistul are dreptul de acces si de informare privind datele personale si dreptul de a corecta/modifica orice astfel de date, dreptul de opozitie, precum si dreptul de a solicita portarea (mutarea) sau ștergerea acestora. Dacă are întrebări sau cereri cu privire la prelucrarea datelor sale personale, acesta se poate adresa Responsabilului pentru protectia datelor cu caracter personal al Agentiei. Datele de contact ale acestuia sunt afișate pe pagina web a Agentiei.

**7.3.** Prelucrarea datelor personale de către Agentie se va face doar prin personalul propriu si se va limita accesul la acele persoane care îndeplinesc, gestionează si monitorizează obligatiile prevăzute în prezentul contract.

**7.4.** În vederea îndeplinirii obligatiilor contractuale ale Agentiei unele date cu caracter personal ale Turistului pot fi transferate către terte persoane care prestează serviciile de transport, cazare, sau alte servicii de calatorie necesare, inclusiv în afara Uniunii Europene, după caz, situatie în care vor fi luate toate măsurile tehnice rezonabile pentru protejarea acestora. De asemenea, datele cu caracter personal pot fi puse la dispozitia autorităților statului român îndreptățite să solicite si, respectiv, să primească astfel de informatii.

**7.5.** Agentia se angajează să adopte măsuri de securitate tehnice si organizatorice adecvate pentru a:

**a)** împiedica orice persoană neautorizată să aibă acces la sistemele informatice de prelucrare date cu caracter personal proprii, cum ar fi:

- citire, copiere, modificare sau eliminare a suporturilor de stocare;
- divulgarea, modificarea sau ștergerea neautorizată a datelor cu caracter personal stocate;
- utilizarea neautorizată a sistemelor de prelucrare a datelor prin mijloace de transmisie de date.

**b)** se asigura că utilizatorii săi autorizati pot accesa numai datele cu caracter personal la care se referă dreptul lor de acces;

**c)** înregistra când si cui au fost comunicate datele cu caracter personal;

**d)** se asigura că, în timpul transmiterii de date cu caracter personal si al transportului mediilor de stocare, datele nu pot fi citite, copiate sau șterse fără autorizare;

**e)** delimita zonele de acces astfel încât să nu fie permis accesul persoanelor neautorizate în locatii/încăperi unde sunt prelucrate date cu caracter personal.

**7.6.** Datele cu caracter personal vor fi stocate strict doar pentru perioada cerută de baza legală.

## **VIII. Reclamatii**

**8.1.** În cazul în care turistul este nemulțumit de serviciile turistice primite, acesta are obligatia de a întocmi o sesizare în scris la fata locului, clar si explicit, cu privire la deficientele constatate, legate de realizarea pachetului de servicii turistice contractat, ce se va transmite prompt atât reprezentantului Agentiei, cât si prestatorului de servicii turistice (conducerii hotelului, restaurantului, reprezentantilor locali ai turoperatorului).

**8.2.** Atât Agentia, cât si prestatorul de servicii turistice vor actiona imediat pentru solutionarea sesizării. În cazul în care sesizarea nu este solutionata sau este solutionata partial, turistul va depune la sediul Agentiei o reclamatie în scris, în termen de maximum 5 zile calendaristice de la încheierea calatoriei, Agentia urmând ca, în termen de maxim 30 de zile calendaristice, sa comunice turistului despagubirile care i se cuvin dupa caz.

## **IX. Asigurari**

**9.1.** Turistul este asigurat pentru rambursarea cheltuielilor de repatriere si/sau a sumelor achitate de el în cazul insolabilitatii sau falimentului Agentiei, la Societatea de OMNIASIG VIENNA INSURANCE GROUP, cu sediul in Bucuresti Aleea Alexandru , nr.51 , sector 1 , tel: 021 – 405 74 20, fax: 021 311 44 90; office@omniasig.ro. Polita de asigurare seria I, Nr.58002 valabila pâna la data de 13.12.2024, este afisata pe pagina web a agentiei de turism www.mara-tour.ro

**9.2.** Conditile în care turistul va fi despagubit de catre societatea de asigurare sunt:

**9.2.1.** 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 le rambursa dupa întoarcerea turistului în România, în conditiile politei de asigurare încheiate între Agentie si societatea de asigurare.

**9.2.2.** În cazul în care turistul solicita Agenției contravaloarea sumelor achitate și/sau a cheltuielilor de repatriere, acesta trebuie să trimită documentele justificative către Agenție prin scrisoare recomandată cu confirmare de primire. Turistul are obligația să păstreze fotocopiile de pe respectivele documente justificative. Turistul poate solicita Agenției rambursarea sumelor achitate și/sau a cheltuielilor de repatriere, în termen de 15 (cincisprezece) zile calendaristice de la data încheierii derulării pachetului de servicii turistice sau de la data repatrierii.

**9.2.3.** Turistul are obligația de a notifica societății de asigurare, prin scrisoare recomandată cu confirmare de primire, în legătură cu solicitarea adresată Agenției privind rambursarea sumelor achitate și/sau a cheltuielilor de repatriere, în termen de 5 (cinci) zile calendaristice de la data confirmării de primire prevăzute la pct. 8.2.2

**9.2.4.** În cazul în care, în termen de 15 (cincisprezece) zile calendaristice de la data confirmării de primire a documentelor justificative de către Agenție turistul nu a primit sumele solicitate de la aceasta, are loc evenimentul asigurat.

**9.2.5.** În termen de 10 (zece) zile calendaristice de la data producerii evenimentului asigurat, turistul are obligația de a transmite societății de asigurare, prin scrisoare recomandată cu confirmare de primire, cererea de despagubire însoțită de documentele justificative.

**9.2.6.** Documentele justificative constau în principal în:

a) contractul de comercializare a pachetului de servicii turistice;

b) confirmările de primire precizate la pct. 8.2.2, 8.2.3 și 8.2.5;

c) fotocopiile de pe documentele de plată a avansului (chitanțe, ordine de plată etc.), în cazul cererilor de rambursare a sumelor achitate de turist;

d) fotocopiile de pe documentele de transport și cazare, în cazul cererilor de rambursare a cheltuielilor de repatriere. Societatea de asigurare are dreptul să solicite turistului și alte documente justificative.

**9.2.7.** Despăgubirea nu poate depăși suma achitată de turist în contractul de comercializare a pachetului de servicii turistice, și nici sumele necesare repatrierii acestuia, cu respectarea prevederilor legale în vigoare.

**9.2.8.** Despăgubirea va fi plătită în termen de 30 (treizeci) de zile calendaristice de la data primirii de către societatea de asigurare a documentelor justificative de la turist.

**9.2.9.** În cazul în care după plata despăgubirii, Agenția plătește debitul către turist, acesta are obligația de a restitui asiguratorului despăgubirea primită, în termen de 5 (cinci) zile lucrătoare de la data primirii de la Agenție a sumelor reprezentând debitul.

**9.2.10.** 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, a unui contract de asigurare pentru bagaje, a unui contract de asigurare pentru servicii medicale la destinație ori a unei asigurări storno sau a altor tipuri de asigurări de calatorie. Agenția recomandă încheierea unei asigurări storno pentru acoperirea eventualelor penalități de anulare. Turistul se poate informa în agenții despre cazurile acoperite de asigurarea storno, aceasta putând fi încheiată în agenția de turism de unde acesta a achiziționat pachetul de servicii turistice, dacă Agenția oferă acest tip de serviciu.

**9.3.** Agenția nu se face vinovată de eventuala nerespectare a obligațiilor stipulate în polițele de asigurare contractate prin intermediul Agenției, deoarece aceasta este doar intermediar între turist și asigurator.

## **X. Documentele contractului se constituie ca anexa la acesta și sunt următoarele:**

a) voucherul, biletul de odihnă-tratament, biletul de excursie, bonul de comandă, după caz

b) programul turistic, în cazul acțiunilor turistice

c) catalogele/pliante/oferte/alte înscrisuri etc. ale agenției puse la dispoziția turistului în format tipărit sau pe suport

## **XI. Dispoziții finale**

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

**11.2.** Comercializarea pachetelor de servicii turistice se va face în conformitate cu prevederile prezentului contract și cu respectarea prevederilor Ordonanței Guvernului nr. 2/2018.

**11.3.** Toate unitățile de cazare, precum și mijloacele de transport sunt clasificate de către organismele abilitate ale țărilor de destinație, conform procedurilor interne și normativelor locale, acolo unde acestea există, care diferă de la o țară la alta și de la un tip de destinație la altul.

**11.4.** Turistul declară că Agenția de turism l-a informat complet cu privire la condițiile de comercializare a pachetelor de servicii turistice în conformitate cu prevederile Ordonanței Guvernului nr. 2/2018. Prin semnarea acestui contract sau prin acceptarea pachetelor de servicii turistice, inclusiv în cazul celor achiziționate la distanță prin mijloace electronice, turistul își exprimă acordul și luarea la cunoștință cu privire la condițiile generale de comercializare a pachetelor de servicii turistice, în conformitate cu oferta agenției de turism.

**11.5.** Litigiile aparute între părți se rezolvă pe cale amiabilă, în caz contrar părțile înțeleg să se adreseze instanțelor de judecată competente.

**11.6.** Contractul va fi interpretat conform legilor din România.

**Agentia de turism Mara International Tour SRL**

**Reprezentant legal**

în calitate de director agentie

Prin împuternicit (numele agentului)

**Semnatura și stampila:**

**Turistul:**

**Nume și Prenume:**