

CONTRACT-CADRU DE COMERCIALIZARE A PACHETELOR DE SERVICII TURISTICE

Nr. din data de

Partile contractante:

Societatea **MARIOTUR SRL**, cu sediul in Focsani, str. Bucegi , nr.8 , numar de inregistrare la Registrul Comertului J39/1021/1992 , cod de inregistrare fiscala 2380259 , cont bancar ron : RO74INGB0000999901188702 , deschis la ING BANK , titulara a Licentei de turism nr. 992 / 30.01.2019 , pentru Agentia: **MARIOTUR**, reprezentata prin Adrian Bilici , in calitate de administrator , denumita in continuare Agentia;

si **turistul/reprezentantul turistului**, domnul/doamna, domiciliat/a in loc....., legitimat/a cu CI seria, CNP,
Au convenit la incheierea prezentului contract.

I. Obiectul contractului

1.1. Il constituie vanzarea de catre Agentie a pachetului de servicii turistice in scris in bonul de comanda, voucher, bilet de odihna, tratament, bilet de excursie, alt in scris anexat prezentului contract si eliberarea documentelor de plata si calatorie.

II. Incheierea contractului

2.1. Contractul se incheie dupa caz in oricare din urmatoarele situatii :

a) in 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) in momentul in care turistul primeste confirmarea scrisa a rezervarii de la Agentie, in cel mult 60 de zile calendaristice de la data intocmirii bonului de comanda. Este responsabilitatea agentiei de turism de a informa turistul prin orice mijloace convenite in 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 pana la **30 %** din pretul pachetului sau plata integrala a contravalorii pachetului, in functie de data la care turistul solicita serviciile.

1. In cazul in care continutul bonului de comanda **nu difera de continutul confirmarii** calatoriei turistice si confirmarea s-a efectuat in 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 din prezentul contract.

2. In cazul in care continutul bonului de comanda **difera de continutul confirmarii** calatoriei turistice primite in scris de la agentie sau **daca aceasta confirmare nu s-a facut in 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.

c) in momentul eliberarii documentelor de calatorie (voucher, bilet de odihna si/sau tratament, bilet de excursie, etc.), inclusiv in format electronic, in cazul in care pachetele de servicii turistice fac parte din oferta standard a agentiei de turism sau exista deja confirmarea de rezervare din partea altor prestatori.

2.2. In cazul in care prezentul contract este pus integral la dispozitia turistului sub forma de catalog, pliant, alte inscrieri, site-ul agentiei sau alte mijloace de comunicare electronica (e-mail, fax, etc), obligatia de informare a turistului este considerata indeplinita prin inscrierea acestei informatii in oricare dintre documentele de calatorie sau documentele fiscale furnizate de agentie, nefiind necesara incheierea in forma scrisa a contractului cadru de comercializare a pachetelor de servicii turistice, respectiv daca prezentul contract prezentat turistului in modalitatile prevazute mai sus, contine informatiile prevazute la art. 12 alin. (2) din Ordonanta Guvernului nr. 107/1999 privind activitatea de comercializare a pachetelor de servicii turistice. Informatiile si fotografiile prezentate in cataloagele, ofertele speciale, site-urile, materialele publicitare sunt orientative si au caracter informativ, fara insa a afecta calitatea si cantitatea serviciilor contractate de turist.

2.3. Contractul inceteaza de drept, odata cu finalizarea prestarii efective a pachetului de servicii turistice in scris in documentele de calatorie.

III. Pretul contractului si modalitati de plata

3.1. Pretul contractului este deron si se compune din costul serviciilor turistice efective, comisionul Agentiei si T.V.A..

Plata se efectueaza astfel :

- vouchere de vacanta cu valoare nominala ron, tichete de la seria pana la seria..... = total ron
- si / sau transfer bancar ori numerar in ron la cursul BNR din ziua platii.

Daca pretul nu este specificat in prezentul contract, atunci acesta este specificat in bonul de comanda (daca exista), alte documente de calatorie, cataloage, pliante, alte inscrieri puse la dispozitie turistului, site-ul agentiei, alte mijloace de comunicare electronica si/sau pe factura.

3.2. Modalitati de plata:

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

3.2.2. In cazul in care la incheierea 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, dupa cum urmeaza:

- cu 21 zile inaintea inceperii serviciilor comandate ;
- in ziua rezervarii daca serviciile comandate incep in mai putin de 21 zile.

3.3. **Plata serviciilor turistice externe** aferente contractului se poate efectua intr-o singura moneda, in valuta specificata in contract sau in RON la cursul de referinta a BNR din ziua emiterii facturii, la care se poate adauga un procent de risc valutar in marime de 1,5 %.

3.4. **Plata serviciilor turistice interne (cu locul de desfasurare in Romania)** se poate efectua si cu vouchere de vacanta. Plata serviciilor turistice se face respectand prevederile OUG nr. 8/2009, a normelor metodologice si anexelor acesteia. In cazul in care **turistul renunta la pachetul de servicii turistice achizitionat cu vouchere de vacanta**, agentia ii poate oferi acestuia un pachet de servicii turistice la o valoare initiala, mai putin penalitatile aferente, calculate conform prevederilor capitolului VI pct. 6.1. din prezentul contract, sau ii poate oferi turistului un pachet de servicii turistice la o valoare mai mare fata de pachetul achizitionat initial din care au fost scazute penalitatile aferente prevazute la cap. VI, cu plata diferentei de pret.

3.5. Conform OUG nr. 8/2009, in cazul **renuntarii definitive la pachetul de servicii turistice** de catre turist, agentia de turism nu poate restitui turistului contravaloarea voucherelor de vacanta in bani. Voucherele de vacanta pot fi restituite turistului de catre agentia de turism, in cazul renuntarii definitive la pachetul de servicii turistice, doar daca acestea nu au fost expediate emitentului de vouchere conform procedurii legale stabilite prin HG nr. 215/2009 pentru aprobarea Normelor metodologice privind acordarea voucherelor de vacanta.

3.6. Pachetul de servicii turistice care poate fi achizitionat pe baza voucherelor de vacanta va cuprinde servicii de cazare (minim si obligatoriu), alimentatie publica, transport, tratament balnear, agrement, toate cu locul de desfasurare pe teritoriul Romaniei.

IV. Drepturile si obligatiile Agentiei

4.1. Agentia **se obliga sa furnizeze turistului un bon de comanda**, numai in 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.

4.2. In cazul modificarii uneia dintre prevederile esentiale ale contractului cum ar fi: pretul pachetului turistic, serviciile incluse in pachet, datele de calatorie, modificarea categoriei unitatii de cazare, Agentia are obligatia de a informa turistul cu cel putin 15 zile inainte de data inceperii calatoriei.

In cazurile prevazute la pct. 4.7.literele a),b),c) din prezentul contract,informarea se va face in timp util pt a permite turistului sa decida inceperea calatoriei.

4.3. In cazul achizitionarii unui pachet de servicii turistice avand in 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 decat cea inscrisa in programul turistic. Pentru aceste intarzieri, compania aeriana este obligata sa asiste turistii conform Regulamentului nr. 261/2004 implementat prin HG nr. 1912/2006. Orice problema privind operarea zborului si actiunile adiacente acestuia intra in competenta si responsabilitatea transportatorului, biletul de avion reprezentand contractul intre

pasager si transportator. In cazul acestor pachete de servicii turistice, ziua de plecare si ziua de sosire nu sunt considerate zile turistice, acestea fiind destinate transportului.

4.4. In 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 aceeaasi categorie ca cea rezervata initial, caz in care turistul nu va fi despagubit in nici un mod avand in vedere ca este vorba de acelasi tip de cabina ca si cel rezervat.

4.5. Agentia poate modifica pretul contractului in sensul majorarii sau micșorarii - dupa caz, aratand 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 transport, debarcare/imbarcare in porturi si aeroporturi, a taxelor de turist, ori a cursurilor de schimb valutare aferente pachetului de servicii turistice contractat. Preturile stabilite in contract nu pot fi majorate, in niciun caz, in cursul celor 20 de zile calendaristice care preced data plecarii.

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

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

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

c) in cazul in care nu pot fi oferite turistului alternative corespunzatoare sau acesta nu le accepta din motive intemeiate, sa asigure fara costuri suplimentare transportul retur al turistului la locul de plecare ori in 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) cand neindeplinirea sau indeplinirea defectuoasa a obligatiilor asumate prin contract se datoreaza turistului;

b) cand neindeplinirea obligatiilor se datoreaza unor cauze de forta majora sau unor imprejurari 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, intarzieri in traficul mijloacelor de transport, defectarea mijlocului de transport, accident, blocaje, lucrari sau reparatii pe drumurile publice), neindeplinirea grupului minim 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 intarzierilor curselor (inclusiv charter), a pierderii de bagaje si a altor imprejurari care revin exclusiv in sarcina transportatorului in temeiul actelor normative specifice.

c) cand neindeplinirea obligatiilor se datoreaza unui tert care nu are legatura cu furnizarea serviciilor prevazute in contract, iar cauzele care au determinat neindeplinirea obligatiilor au un caracter imprezvizibil si inevitabil.

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

a) orarele, locurile escalelor si legaturile, precum si, dupa caz, locul ce urmeaza sa fie ocupat de turist in fiecare dintre mijloacele de transport incluse;

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

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

V. Drepturile si obligatiile turistului

5.1. In cazul in 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 indeplineste toate conditiile aplicabile pachetului de servicii turistice contractat, cu obligatia de a anunta in scris Agentia cu cel putin 5 zile inaintea datei de plecare. In acest caz intre turistul care nu poate participa la calatoria turistica contractata (cedentul), terta persoana (cesionarul) si agentia de turism (debitor cedat) urmeaza a se incheia un contract de cesiune cu privire la pachetul de servicii turistice contractate si cesionate. Resposabilitatea incheierii 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 in mod solidar la plata pretului calatoriei si a eventualelor costuri suplimentare aparute cu ocazia acestei cedari.

5.2. Serviciile turistice achitate total sau partial cu vouchere de vacanta **nu pot fi cesionate in conformitate cu prevederile art. 7 alin.1 din OUG nr. 8/2009 privind acordarea voucherelor de vacanta.**

5.3. In cazul sejururilor de odihna si/sau de tratament cu locul de desfasurare in Romania, turistul are obligatia sa respecte urmatorul program de acordare a serviciilor: cazarea se face de regula la ora 18,00 a zilei de intrare si se termina de regula la ora 12:00 a zilei de iesire inscrise pe documentele de calatorie (voucher, bilet de odihna si/sau 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.

5.4. In cazul in care preturile stabilite in contract sunt majorate cu peste 10%, turistul poate rezilia/denunta unilateral contractul, avand insa dreptul la rambursarea imediata de catre Agentie a sumelor platite, inclusiv comisionul.

5.5. Turistul este obligat sa comunice Agentiei, in termen de 5 zile calendaristice de la primirea instiintarii prevazute la cap. IV pct. 4.2 privind modificarea prevederilor esentiale ale contractului sau in timp util inainte de inceperea calatoriei, in cazul in care se aplica cauzele prevazute in cap. IV pct. 4.7. literele b) si c), hotararea sa de a opta pentru:

a) rezilierea/denuntarea unilaterala contractului fara plata penalitatilor sau

b) acceptarea noilor conditii ale contractului.

5.6. 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.

5.7. In cazul in care turistul reziliaza/denunta unilateral contractul in temeiul pct. 5.5. sau Agentia anuleaza calatoria turistica inaintea 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, in sensul rambursarii diferentei de pret dintre cele doua pachete turistice, la momentul incheierii noului contract de prestare de servicii;

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

5.8. In cazul in care pachetul de servicii turistice a fost achitat cu vouchere de vacanta si turistul nu accepta conditiile de la pct. 5.7. lit. a), agentia va restitui voucherele, daca acestea se afla inca in posesia sa, mai putin suma despagubirilor/penalitatilor.

5.9. In toate cazurile mentionate la pct. 5.7., turistul are dreptul sa solicite Agentiei si o despagubire, cuantumul careia poate fi stabilit prin acordul comun al partilor sau in baza unei hotarari a instantei de judecata, pentru neindeplinirea prevederilor contractului initial, cu exceptia cazurilor in care:

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

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

c) anularea s-a facut din vina turistului.

5.10. Turistul are dreptul sa rezilieze/denunte unilateral in orice moment, in tot sau in parte, contractul, iar in cazul in care rezilierea/denuntarea unilaterala ii este imputabila este obligat sa despagubeasca Agentia pentru prejudiciul creat acesteia, conform prevederilor Cap. VI din prezentul contract, cu exceptia cazurilor de forta majora definite conform legii. Despagubirea se poate ridica la maximul pretului pachetului de servicii turistice contractat.

5.11. In cazul in care turistul alege sa se mute la un alt hotel decat cel contractat initial si achitat, responsabilitatea financiara a renuntarii ii apartine. Agentia va rezolva cerintele turistului in limita posibilitatilor, eventualele diferente de pret urmand a fi suportate de catre turist.

Daca turistul solicita nemotivat schimbarea hotelului, structurii camerelor sau a oricarora dintre servicii, aceasta echivaleaza cu rezilierea/denuntarea unilaterala a contractului, cu aplicarea penalitatilor prevazute la Cap. VI din prezentul contract la momentul respectiv si incheierea unui nou contract.

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

5.13. 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.), in 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.

5.14. Turistul ia la cunostinta ca serviciile pe care le achizitioneaza 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 prestatiilor in cauza.

5.15. Daca pentru efectuarea calatoriei este necesara indeplinirea de catre turist a unor formalitati suplimentare (de ex. calatoria impreuna cu minori, situatia in care numele turistului este schimbat ca urmare a casatoriei/desfacerii ei, etc.), acesta are obligatia de a indeplini toate cerintele legale. Pentru o informare optima, Agentia recomanda si consultarea site-ului Politiei de Frontiera. In cazul in care turistul nu isi respecta obligatia de a se informa cu privire la conditiile de calatorie (de ex. necesitatea obtinerii vizei, necesitatea de a avea pasaport sau/si carte de identitate sau orice alte documente suplimentare - enumerarea fiind exemplificativa), Agentia este exonerata de orice raspundere in cazul imposibilitatii efectuarii calatoriei.

5.16. Agentia de turism recomanda turistilor contactarea acesteia cu 24 ore inainte de plecare pentru reconfirmarea detaliilor de imbarcare (orar de zbor, loc imbarcare, etc.).

5.17. In cazul in care o singura persoana angajeaza servicii pentru un numar mai mare de turisti, conditiile contractuale se extind in mod automat asupra intregului grup pentru care au fost achitate serviciile.

5.18. Turistul este obligat sa foloseasca mijloacele de transport, camera de hotel si bunurile din dotarea acesteia ca un bun proprietar si potrivit destinatiei lor. Agentia nu se face vinovata de eventualele pagube produse sau vatamari suferite de turist ca urmare a nerespectarii acestui aliniat.

5.19. Turistul are obligatia sa respecte locul, data si ora plecarii atat la dus cat si la intors, precum si locurile, datele si orele stabilite pe parcursul programului turistic contractat. Toate cheltuielile si daunele produse ca urmare a nerespectarii de catre turist a prevederilor privind locurile de intalnire si orarele, vor fi suportate de catre acesta.

5.20. In cazul in care turistul care a intrat pe teritoriul statului in care se realizeaza pachetul de servicii turistice refuza sa se mai intoarca in Romania si autoritatile din tara respectiva fac cheltuieli de orice natura cu acesta, turistul respectiv are obligatia de a suporta toate aceste cheltuieli.

VI. Renuntari, penalizari, despagubiri

6.1. In cazul in care turistul renunta din vina sa la pachetul de servicii turistice care face obiectul prezentului contract, el datoreaza Agentiei penalizari dupa cum urmeaza:

6.1.1. In cazul **serviciilor turistice externe**, penalizarile sunt de:

a) 0 % din pretul pachetului de servicii, daca renuntarea se face cu mai mult de 30 zile calendaristice inainte de data plecarii;

b) 30 % din pretul pachetului de servicii, daca renuntarea se face in intervalul 30 - 21 de zile calendaristice inainte de data plecarii;

c) 100 % din pretul pachetului de servicii, daca renuntarea se face intr-un interval mai mic de 21 zile calendaristice inainte de plecare sau pentru neprezentarea la program.

d) 100 % din pretul pachetului de servicii, in cazul in care turistul a achizitionat pachetul de servicii turistice din cadrul programului special EARLY BOOKING , indiferent de data la care turistul solicita renuntarea.

6.1.2. In cazul **serviciilor turistice interne**, penalizarile sunt de:

a) 0 % din pretul pachetului de servicii, daca renuntarea se face cu mai mult de 21 zile calendaristice inainte de data inceperii sejurului;

b) 100 % din pretul pachetului de servicii, daca renuntarea se face intr-un interval mai mic de 21 zile calendaristice inainte de data inceperii sejurului.

c) 100 % din pretul pachetului de servicii turistice, in cazul in care turistul a achizitionat pachetul de servicii turistice din cadrul programului special INSCRIERI TAMPURII , indiferent de data la care turistul solicita renuntarea.

6.1.2.1. In cazul in care plata pentru serviciile turistice interne a fost facuta partial sau integral cu vouchere de vacanta, penalizarea se va deduce in primul rand din valoarea voucherelor de vacanta. Daca penalizarea este mai mare decat valoarea voucherelor, diferenta care depaseste valoarea voucherelor de vacanta se va retine din valoarea achitata prin alte instrumente de plata. In cazul in care valoarea voucherelor de vacanta este mai mare decat valoarea penalizarii, diferenta nu se restituie nici in vouchere si nici in numerar in cazul in care turistul nu doreste un alt serviciu turistic.

Daca turistul isi manifesta dorinta de a achizitiona un alt serviciu turistic, pentru o perioada ulterioara, atunci diferenta dintre valoarea voucherelor si valoarea penalizarii se va utiliza pentru acest nou serviciu. Termenul in care turistul poate solicita noul pachet de servicii turistice este de maxim 1 luna de la data rezilierii/denuntarii unilaterale a contractului / renuntarea la serviciile turistice initiale. In cazul in care turistul nu isi exprima optiunea in aceasta perioada, Agentia de turism nu ii mai poate oferi acestuia nici un pachet de servicii turistice ulterior.

6.2. In cazul in care turistul care a contractat un pachet de servicii turistice cu Agentia si a achitat un avans nu se prezinta in termenul specificat in bonul de comanda sau in termenul comunicat in scris, pentru a achita ratele aferente sau restul de plata, contractul se considera reziliat de drept, iar Agentia are dreptul de a anula rezervarile efectuate in beneficiul turistului cu retinerea penalizarilor prevazute la p. 6.1. din prezentul contract.

6.3. Pentru biletele de odihna si/sau de tratament cumparate prin organizatii sindicale, Agentia va face restituirii numai in baza cererilor de renuntare contrasemnate si stampilate de reprezentantul organizatiei sindicale.

6.4. In cazul in care o ambasada refuza sa acorde viza de intrare pentru efectuarea pachetului de servicii, turistului i se vor retine toate taxele datorate de Agentie prestatorilor directi, precum si cheltuielile de operare proprii acesteia.

6.5. Penalizarile echivalente cu pretul contractului se aplica si in cazul in care turistul nu ajunge la timp la aeroport sau la locul de plecare/destinatie, daca nu poate pleca in calatorie pentru ca documentele personale necesare in vederea efectuarii calatoriei nu sunt conforme normelor legale sau este in imposibilitatea de a parasi teritoriul tarii, din alte motive ce tin de persoana acestuia.

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

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

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

6.9. Toate sumele mentionate la p. 6.1, 6.2, 6.4 si 6.5 din prezentul contract, 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. Reclamatii

7.1. In cazul in care turistul este nemulțumit de serviciile turistice primite, acesta are obligatia de a intocmi o sesizare in scris la fata locului, clar si explicit, cu privire la deficiente constatate, legate de realizarea pachetului de servicii turistice contractat, ce se va transmite prompt atat reprezentantului Agentiei, cat si prestatorului de servicii turistice (conducerii hotelului, restaurantului, reprezentantilor locali ai turoperatorului).

Datele de contact ale Agentiei: Telefon / Fax: 0040237610167 , e-mail: contact@mariotur.ro

7.2. Atat Agentia, cat si prestatorul de servicii turistice vor actiona imediat pentru solutionarea sesizarii. In cazul in care sesizarea nu este solutionata sau este solutionata partial, turistul va depune la sediul Agentiei o reclamatie in scris, in termen de maximum 5 zile calendaristice de la incheierea calatoriei, Agentia urmand ca, in termen de 30 zile calendaristice, sa comunice turistului despagubirile care i se cuvin, dupa caz.

VIII. Documentele contractului se constituie ca anexa la acesta si sunt urmatoarele:

a) voucherul, biletul de odihna/tratament, biletul de excursie, bonul de comanda, dupa caz;

b) programul turistic, in cazul actiunilor turistice;

c) cataloage/pliante/oferte/alte inscrisuri/etc. ale Agentiei puse la dispozitia turistului, in format tiparit sau pe suport electronic.

IX. Dispozitii finale

9.1. Prezentul contract a fost incheiat in doua exemplare, cate unul pentru fiecare parte.

9.2. Comercializarea pachetelor de servicii turistice se va face in conformitate cu prevederile prezentului contract si cu respectarea prevederilor Ordonantei Guvernului nr. 107/1999 privind activitatea de comercializare a pachetelor de servicii turistice, aprobata cu modificari si completari prin Legea nr. 631/2001 cu modificarile ulterioare.

9.3. Toate unitatile de cazare, precum si mijloacele de transport sunt clasificate de catre organismele abilitate ale tarilor de destinatie, conform procedurilor interne si normativelor locale acolo unde acestea exista, care difera de la o tara la alta si de la un tip de destinatie la altul.

9.4. Turistul declara ca Agentia de turism l-a informat complet cu privire la conditiile de comercializare a pachetelor de servicii turistice in conformitate cu prevederile Ordonantei Guvernului nr. 107/1999. Prin semnarea acestui contract, sau prin acceptarea pachetelor de servicii turistice inclusiv in cazul celor achizitionate la distanta prin mijloace electronice, turistul isi exprima acordul si luarea la cunostinta cu privire la conditiile generale de comercializare a pachetelor de servicii turistice, in conformitate cu oferta Agentiei de turism.

9.5. Litigiile aparute intre parti se rezolva pe cale amiabila, in caz contrar partile inteleg sa se adreseze instantelor de judecata competente.

9.6. Contractul va fi interpretat conform legilor din Romania.

7. SC MARIOTUR SRL este operator de date cu caracter personal, înscris în registrul de evidență a prelucrărilor de date cu caracter personal și prelucrează datele cu caracter personal furnizate de dvs prin acest document, având ca scop colectarea datelor pentru: furnizarea de servicii turistice, emiterea rezervărilor serviciilor turistice comandate, precum și în vederea menținerii contactului cu dvs, pentru a vă ține la curent cu activitatea noastră.

Agentia,
MARIOTUR
Reprezentant:

Turistul,
.....
Semnatura

ANEXA 1

la contract Nr..... din

Declaratie de consimtamant privind prelucrarea datelor personale

D-na/dl., cu domiciliul in loc....., legitimat/a cu C.I., seria, nr., in calitate de titular de contract, prin prezenta declaratie imi exprim consimtamantul in mod liber, in cunostinta de cauza si la obiect, pentru urmatoarele scopuri ale prelucrării datelor cu caracter personal :

- A. **DA / NU** - Sunt de acord cu prelucrarea datelor cu caracter personal pentru comunicari comerciale ale agentiei (oferte turistice)
- B. **DA / NU** - Sunt de acord cu prelucrarea datelor cu caracter personal pentru newsletter-uri (stiri, informatii diverse despre activitatea agentiei)
- C. **DA / NU / NU E CAZUL** - Sunt de acord cu prelucrarea datelor cu caracter personal (nume, prenume, data nasterii) ale copilului/copiilor care au sub 16 ani, mentionati in rezervare, necesare pentru executarea contractului.
(pct. C este obligatoriu pentru a se putea efectua rezervarea).

1. Am luat cunostinta de faptul ca, in cazul in care am fost de acord cu pct. A si B datele mele si a persoanelor mentionate in rezervare - nume, prenume, adresa de email, se vor putea prelucra dupa executarea contractului pana la data de 31.12.2020.
2. Cunosc faptul ca am posibilitatea sa-mi retrag consimtamantul pentru pct. A si B, oricand, printr-o cerere transmisa la email contact@mariotur.ro.
3. Sunt informat/a ca, in cazul in care nu sunt de acord cu pct. A si B, orice date cu caracter personal vor fi eliminate din baza de date de marketing a Agentiei .
4. Agentia m-a asigurat ca respecta noile norme impuse de prevederile Regulamentului (UE) 2016/679 cu privire la protectia datelor cu caracter personal, mentionate in politica de confidentialitate de pe site-ul www.mariotur.ro.
5. De asemenea, am luat la cunostinta ca prelucrarea datelor personale necesare pentru facturare (nume, prenume, data nasterii, CNP, C.I. sau pasaport, telefon, email si nationalitate) se vor pastra conform termenelor prevazute in legislatia financiar-contabila.
6. Am inteles ca prelucrarea datelor cu caracter personal mentionate in contract este realizata pentru furnizarea serviciilor turistice contractate, pe perioada de valabilitate a acestuia si pe perioada de arhivare.
7. Sunt de acord cu transferarea acestor date catre companiile afiliate sau colaboratoare, partenerii contractuali ai Agentiei din tara si/sau din strainatate implicati in desfasurarea serviciului turistic contractat.
8. Sunt informat/a de faptul ca, potrivit legislatiei in vigoare, datele personale vor fi furnizate catre autoritatile din domeniul juridic (politie, parchet, instante de judecata) doar la solicitarea expresa a acestora.
9. Agentia m-a asigurat de faptul ca datele mele nu vor fi facute publice, nu vor fi transmise unor terte parti.
10. Am fost informat/a ca am urmatoarele drepturi: de acces la date, de rectificare, de stergere a datelor (dreptul de a fi uitat), de restrictionare a prelucrării, de portabilitate a datelor si dreptul la opozitie. Pentru exercitarea acestor drepturi, voi putea trimite o cerere scrisa, la adresa de e-mail contact@mariotur.ro. De asemenea, mi s-a comunicat si faptul ca am dreptul de a ma adresa Autoritatii Nationale de Supraveghere (www.dataprotection.ro) precum si justitiei.
11. Declar ca am fost imputernicit de toate persoanele mentionate in rezervare sa furnizez Agentiei datele personale ale acestora necesare efectuării rezervării, iar accesul la aceste date se va acorda doar titularului de contract in urma unei cereri scrise.
12. Am inteles in intregime continutul declaratiei de mai sus, aceasta fiind conforma cu cele declarate si cu realitatea.

Titular de contract
.....