

# CONTRACT de comercializare a pachetelor de servicii de călătorie

Nr.     din data de

## Părțile contractante:

Societatea Comercială MARION TURISM, cu sediul social în Iasi, Șos. Păcurari nr. 6, bl. 558, tr. 3, et. 6, ap. 16, număr de înregistrare la registrul comerțului J22/363/2000, cod de înregistrare fiscală RO13112375, titulară a Licenței de turism nr. 1388, pentru Agenția de Turism MARION TURISM, cu punctele de lucru în Iasi, Bld. Ștefan cel Mare și Sfânt nr. 4, bl. Guliver și Piața Unirii nr. 11, bl. 11, parter, reprezentată prin dnul Bourceanu Marius Liviu, în calitate de Director, denumită în continuare Agenția;  
**și călătorul/reprezentantul persoanei juridice**

**Nume/Prenume:**

**Telefon:**

**CNP:**

**Act de Identitate:**

**Email:**

**ADRESA:**

## CAPITOLUL I: Obiectul contractului

1.1. Obiectul contractului îl constituie vânzarea de către Agenție a pachetului de servicii de călătorie înscris în anexa contractului și eliberarea documentelor de plată. Pachetul de servicii este organizat și vândut pe cont propriu de către SC MARION TURISM SRL în calitate de agenție touroperatoare.

Pachetul de servicii este vândut de SC MARION TURISM SRL în calitate de agenție touroperatoare.

1.2 Servicii contractate/număr de persoane

**Servicii contractate:**                   **(anexa contract – servicii detaliate – pliant printat)**

**Număr de persoane:**

Statusul rezervării în momentul încheierii contractului –

În cazul neconfirmării serviciilor (cazare, transport etc), agenția va oferi călătorului o variantă alternativă sau va returna integral avansul.

1.3 Prețul total al contractului cuprinde costul serviciilor turistice efective, comisionul Agenției și TVA-ul. Dacă factura emisă de Agenție este exprimată în valută (eur, usd), aceasta se va achita în aceeași monedă. În cazul în care, la cererea turistului, factura emisă de către Agenție va fi exprimată în lei, aceasta se va întocmi la cursul BNR din ziua emiterii facturii, la care se adaugă un comision de risc valutar de 2%.

**Tariful total al contractului este:**

**Avansul este de:**

**Plata finală se va face până la data de:**

Depășirea termenului de plată determină aplicarea unei penalități de 0,3% pentru fiecare zi de întârziere, procent aplicat la suma neachitată.

## CAPITOLUL II: Încheierea contractului

2.1. Contractul se încheie, după caz, în oricare din următoarele situații:

a) în momentul semnării lui de către călător sau prin acceptarea condițiilor contractuale de servicii de călătorie, inclusiv în cazul celor achiziționate la distanță prin mijloace electronice sau prin telefon;

b) în momentul în care călătorul primește confirmarea scrisă a rezervării de la Agenție, în cel mult 60 de zile calendaristice de la data întocmirii bonului de comandă. Este responsabilitatea agenției de turism de a informa călătorul prin orice mijloace convenite în scris cu acesta (telefon, mail, fax etc.) dacă rezervarea pe care a solicitat-o s-a confirmat. Pentru procesarea unei rezervări de servicii, Agenția poate solicita un avans de până la 20% din prețul pachetului sau plata integrală a contravalorii pachetului, în funcție de data la care călătorul solicită serviciile.

c) în momentul în care se achită avansul pentru pachetul de călătorie ales, contractul în formă scrisă putând fi semnat și comunicat la o dată ulterioară.

1. În cazul în care conținutul anexei la contract nu diferă de conținutul confirmării călătoriei turistice și confirmarea s-a efectuat în termenul de 60 de zile calendaristice de la data semnării anexei la contract, călătorul care decide să renunțe la călătoria turistică datorează Agenției penalități conform cap. VI.

2. În cazul în care conținutul anexei la contract diferă de conținutul confirmării călătoriei turistice primite în scris de la Agenție sau dacă această confirmare nu s-a făcut în termenul de 50 de zile calendaristice de la data semnării anexei la contract, călătorul poate considera că voiajul nu a fost rezervat și are dreptul la rambursarea imediată a tuturor sumelor deja plătite;

c) în momentul eliberării documentelor de călătorie (voucher, bilet de odihnă și/sau tratament, bilet de excursie etc.), inclusiv în format electronic, în cazul în care pachetele de servicii de călătorie fac parte din oferta standard a agenției de turism sau există deja

confirmarea de rezervare din partea altor prestatori, cu respectarea clauzelor contractuale vizând culpa părților și excepțiile de la răspunderea contractuală a acestora.

2.2. În cazul în care prezentul contract este pus integral la dispoziția călătorului sub formă de catalog, pliant, alte înscrisuri, site-ul Agenției sau alte mijloace de comunicare electronică (e-mail, fax etc.), obligația de informare a călătorului este considerată îndeplinită prin înscrierea acestei informații în oricare dintre documentele de călătorie sau documentele fiscale furnizate de Agenție, nefiind necesară încheierea în formă scrisă a contractului de comercializare a pachetelor de servicii de călătorie, respectiv dacă prezentul contract prezentat călătorului în modalitățile prevăzute mai sus conține clauzele prevăzute la art. 12 alin. (2) din Ordonanța Guvernului nr. 2/2018 privind activitatea de comercializare a pachetelor de servicii de călătorie. Informațiile și fotografiile prezentate în cataloagele, ofertele speciale, site-urile, materialele publicitare prezintă și ilustrează stilul hotelului, caracteristicile generale ale camerelor, imaginile fiind orientative și au caracter informativ. Camera primită de călător poate să nu corespundă în toate cazurile cu fotografia din materialele mai sus enumerate.

2.3. Contractul încetează de drept odată cu finalizarea prestării efective a pachetului de servicii de călătorie înscris în documentele de călătorie.

2.4 În tot cuprinsul contractului, prin sintagma bon de comandă se înțelege anexă la contractul de comercializare a pachetelor de servicii de călătorie.

### **CAPITOLUL III: Prețul contractului și modalități de plată**

3.1. Prețul contractului este cel menționat în contract și anexă și se compune din costul serviciilor de călătorie efective, comisionul Agenției și TVA. Dacă prețul nu este specificat în prezentul contract, atunci acesta este specificat în bonul de comandă (dacă există), alte documente de călătorie, cataloage, pliante, alte înscrisuri puse la dispoziție călătorului, site-ul Agenției, alte mijloace de comunicare electronică și/sau pe factură.

3.2. Modalități de plată:

1.3.2.1. La încheierea contractului se percepe un avans de 30% din prețul stabilit sau, după caz, plata integrală a contravalorii pachetului de servicii de călătorie.

2.3.2.2. În cazul în care la încheierea contractului s-a perceput un avans, plata finală se va face astfel:

a) pentru serviciile de călătorie care necesită confirmare din partea prestatorilor, conform termenelor de plată comunicate de Agenție în scris prin bonul de comandă sau alte mijloace de comunicare;

b) pentru serviciile de călătorie care nu necesită confirmare din partea prestatorilor, în modalitatea precizată în anexă la contract.

3.3. Plata serviciilor de călătorie externe aferente contractului se poate efectua într-o singură monedă, în valută specificată în contract sau în RON la cursul de referință al BNR din ziua emiterii facturii, la care se adaugă un risc valutar de 2%.

3.4 Plata serviciilor de călătorie interne (cu locul de desfășurare în România) se poate efectua și cu vouchere de vacanță. Plata serviciilor de călătorie se face respectând prevederile OUG nr. 8/2009, a normelor metodologice și anexelor acesteia. În cazul în care călătorul renunță la pachetul de servicii de călătorie achiziționat cu vouchere de vacanță, agenția îi poate oferi acestuia, după caz și cu îndeplinirea condițiilor legale, un pachet de servicii de călătorie la o valoare inițială, mai puțin penalitățile aferente, calculate conform prevederilor pct. 6.1. sau îi poate oferi călătorului un pachet de servicii de călătorie la o valoare mai mare față de pachetul achiziționat inițial din care au fost scăzute penalitățile aferente, cu plata diferenței de preț.

3.5 Conform OUG 8/2009, în cazul renunțării definitive la pachetul de servicii de călătorie de către turist, Agenția de turism nu poate restitui călătorului voucherele de vacanță sau contravaloarea acestora în bani. Voucherele de vacanță pot fi restituite călătorului de către agenția de turism, în cazul renunțării definitive la pachetul de servicii de călătorie, doar dacă acestea nu au fost expediate emitentului de vouchere de vacanță conform procedurii legale stabilite prin HG nr. 215/2009 pentru aprobarea Normelor metodologice privind acordarea voucherelor de vacanță.

3.6. Pachetul de servicii de călătorie care poate fi achiziționat pe baza voucherelor de vacanță va cuprinde servicii de cazare (minim și obligatoriu), alimentație publică, transport, tratament balnear, agrement, toate cu locul de desfășurare pe teritoriul României.

3.7. În cazul în care călătorul dorește să efectueze plata către agenție prin transfer bancar, pentru serviciile achiziționate, toate spezele bancare vor reveni părții care inițiază plata, respectiv călătorului.

3.8. Agenția de turism organizatoare nu are dreptul să solicite călătorului efectuarea plății finale cu mai mult de 5 zile înainte de data la care aceasta transmite călătorului documentele de călătorie în baza cărora călătorul poate efectua serviciile de călătorie achiziționate.

### **CAPITOLUL IV: Drepturile și obligațiile Agenției**

4.1. Agenția se obligă să furnizeze călătorului un bon de comandă, numai în situația solicitării unor pachete de servicii de călătorie care nu fac parte din oferta proprie/standard a agenției de turism și care necesită confirmarea rezervării din partea altor prestatori. În cazul solicitării unor pachete de servicii de călătorie care se regăsesc în oferta proprie a agenției de turism sau în cazul în care există deja confirmare asupra rezervării din partea altor prestatori, Agenția poate furniza călătorului un voucher de grup.

4.2. În cazul modificării uneia dintre prevederile esențiale ale contractului, cum ar fi: serviciile incluse în pachet, datele de călătorie, modificarea categoriei unității de cazare, Agenția are obligația de a informa călătorul cu cel puțin 15 zile înainte de data începerii călătoriei.

În cazurile prevăzute la pct. 4.7 lit. b) și c), informarea se va face în timp util pentru a permite călătorului să decidă începerea călătoriei.

4.3. În cazul achiziționării unui pachet de servicii de călătorie având în componență și asigurarea transportului pe cale aeriană, transportatorul aerian, fără a cere acordul agenției de turism care derulează programul de călătorie, are dreptul de a modifica orele de zbor. Prin urmare, Agenția nu este răspunzătoare pentru decolarea/aterizarea avioanelor la o altă oră decât cea înscrisă în programul de călătorie. Pentru aceste întârzieri, compania aeriană este obligată să asiste călătorii conform Regulamentului (CE)

nr. 261/2004 al Parlamentului European și al Consiliului din 11 februarie 2004 de stabilire a unor norme comune în materie de compensare și de asistență a pasagerilor în eventualitatea refuzului la îmbarcare și anulării sau întârzierii prelungite a zborurilor și de abrogare a Regulamentului (CEE) nr. 295/91, implementat prin Hotărârea Guvernului nr. 1912/2006. Orice problemă privind operarea zborului și acțiunile adiacente acestuia intră în competența și responsabilitatea transportatorului aerian, biletul de avion reprezentând contractul între pasager și transportator aerian. În cazul acestor pachete de servicii de călătorie, ziua de plecare și ziua de sosire nu sunt considerate zile de călătorie, acestea fiind destinate transportului. Cu toate acestea, Agenția este exonerată de orice răspundere pentru eventualele prejudicii, de orice natură, cauzate călătorilor, aceste daune fiind imputabile companiei aeriene în baza Regulamentului Parlamentului European nr. 261/04 implementat prin HG nr. 1912/2006. Totodată, în cazul în care, din cauza anulării sau modificării zborului din culpa transportatorului aerian, călătorii nu mai pot beneficia nici de alte servicii ce fac obiectul pachetului de călătorie (cazări, mese, alte servicii transport etc.), Agenția este exonerată de orice răspundere pentru eventualele prejudicii, de orice natură, cauzate călătorilor, neavând obligația de a restitui prețul pachetului, aceștia urmând a se adresa pentru recuperarea prejudiciilor către transportatorul aerian.

4.4. În situația achiziționării unui produs de tip croazieră, linia de croazieră poate modifica, din motive ce țin de siguranța navigării, numărul cabinei și locația acesteia pe punți (o punte inferioară, una superioară, mai spre pupă sau spre prova etc.), doar cu o cabină de aceeași categorie ca cea rezervată inițial, caz în care călătorul nu va fi despăgubit în niciun mod având în vedere că este vorba de același tip de cabină ca și cel rezervat.

4.5. Agenția poate modifica prețul contractului în sensul majorării sau micșorării, după caz, arătând totodată modul de calcul al majorărilor sau micșorărilor de preț ale contractului și numai dacă modificarea are loc ca urmare a variațiilor costurilor de transport, a redevențelor și a taxelor aferente serviciilor de aterizare, debarcare/îmbarcare în porturi și aeroporturi, a taxelor de călător ori a cursurilor de schimb valutar aferente pachetului de servicii de călătorie contractat. Prețurile stabilite în contract nu pot fi majorate, în niciun caz, în cursul celor 20 de zile calendaristice care preced data plecării, decât cu acordul călătorului.

Nu se consideră modificare a prețului contractului perceperea diferenței de preț prevăzute în anexă la contract, în cazul în care nu se formează grupul minim.

4.6. În cazul în care, după începerea călătoriei turistice, o parte importantă din serviciile de călătorie prevăzute în contract nu este realizată sau Agenția constată că nu le va putea realiza, din culpa sa, aceasta este obligată:

- a) să ofere călătorului alternative corespunzătoare în vederea continuării călătoriei turistice fără majorarea prețului, respectiv serviciile de călătorie oferite să fie de aceeași calitate și cantitate;
- b) să restituie turistului sumele ce reprezintă diferența dintre serviciile de călătorie achitate și cele efectiv prestate în timpul călătoriei turistice;
- c) în cazul în care nu pot fi oferite călătorului alternative corespunzătoare sau acesta nu le acceptă din motive întemeiate, să asigure fără costuri suplimentare transportul retur al călătorului la locul de plecare ori în alt loc agreat de acesta și, după caz, despăgubirea pentru serviciile neprestate.

În cazul în care unul din serviciile de călătorie nu se execută în conformitate cu contractul privind pachetul de servicii de călătorie, agenția de turism organizatoare remediază neconformitatea, cu excepția unuia din următoarele cazuri:

- a) neconformitatea nu poate fi remediată;
- b) remedierea implică cheltuieli disproporționate, ținând cont de anvergura neconformității și de valoarea serviciilor de călătorie afectate.

4.7. Agenția este răspunzătoare pentru buna executare a obligațiilor asumate prin contract, cu excepția următoarelor cazuri:

- a) când neîndeplinirea sau îndeplinirea defectuoasă a obligațiilor asumate prin contract se datorează călătorului;
- b) când neîndeplinirea obligațiilor se datorează unor circumstanțe inevitabile și extraordinare pe care nici Agenția, nici prestatorii de servicii nu le puteau prevedea sau evita, inclusiv, dar fără a se limita la: modificarea companiei aeriene, de orar sau de itinerar, inclusiv anularea zborului, întârzieri în traficul mijloacelor de transport, defectarea mijlocului de transport, accident, blocaje, lucrări sau reparații pe drumurile publice), neîndeplinirea grupului minim ca urmare a unor renunțări de ultimă oră sau a neobținerii vizelor pentru toți participanții. Agenția nu este răspunzătoare pentru prejudiciile cauzate călătorului ca urmare a întârzierilor curselor (inclusiv charter), a pierderii de bagaje și a altor împrejurări care revin exclusiv în sarcina transportatorului în temeiul actelor normative specifice;
- c) când neîndeplinirea obligațiilor se datorează unui terț care nu are legătură cu furnizarea serviciilor prevăzute în contract, iar cauzele care au determinat neîndeplinirea obligațiilor reprezintă circumstanțe inevitabile și extraordinare. Călătorii au obligația de a despăgubi agenția de turism pentru costurile suplimentare suportate de aceasta în scopul înlăturării impedimentelor la executarea contractului.

4.8. Agenția are obligația să furnizeze în scris călătorului sau prin orice mijloace de comunicare electronice convenite în scris cu turistul (e-mail, fax, sms etc.), cu 3 zile, dar nu mai puțin de 3 zile, înainte de data plecării, următoarele informații:

- a) orarele, locurile escalelor și legăturile, precum și, după caz, locul ce urmează să fie ocupat de călător în fiecare dintre mijloacele de transport incluse;
- b) denumirea, sediul/adresa, numerele de telefon și de fax, adresele de e-mail ale reprezentanței locale a organizatorului și/sau a detailistului ori, în lipsa acestora, un număr de apel de urgență care să îi permită contactarea organizatorului și/sau a detailistului;
- c) pentru călătoriile minorilor neînsoțiți de părinți, informații care să permită părinților stabilirea unui contact direct cu copilul sau cu responsabilul de la locul cazării copilului;
- d) obligațiile călătorului prevăzute la pct. 5.10, 5.11 și 5.13.

Călătorii au obligația de a furniza un număr de telefon mobil valabil, la care să li se comunice informațiile prevăzute la punctul 4.8, prin sms.

4.9. Agenția parte în contract este obligată să acorde prompt asistență călătorului aflat în dificultate, în cazul circumstanțelor inevitabile și extraordinare sau al unui eveniment pe care nici agenția de turism, nici furnizorul sau prestatorul de servicii, cu tot efortul depus, nu îl puteau prevedea sau evita.

4.10 În situația de suprarezervare (overbooking) a unui hotel, determinată de activitatea hotelierilor, înainte sau după începerea călătoriei, Agenția este obligată să ofere o altă variantă de hotel în aceeași zonă sau într-o zonă cât mai apropiată, la aceeași categorie sau de o categorie superioară fără să modifice prețul. În cazul în care situația de suprarezervare (overbooking) este anunțată călătorului sau reprezentantului acestuia, călătorul are dreptul să accepte varianta propusă sau poate anula călătoria fără penalizări, fără însă a avea dreptul de a solicita despăgubiri suplimentare. Dacă călătorul se află deja în perioada călătoriei, acesta nu poate refuza varianta propusă, decât dacă hotelul propus este de o categorie inferioară de stele, față de cel din pachetul de călătorie.

## **CAPITOLUL V: Drepturile și obligațiile călătorului**

5.1. În cazul în care călătorul nu poate să participe la călătoria turistică independent de motivele care stau la baza imposibilității de participare, acesta poate să cesioneze contractul unei terțe persoane care îndeplinește toate condițiile aplicabile pachetului de servicii de călătorie contractat, cu obligația de a anunța în scris Agenția cu cel puțin 5 zile înainte de data de plecare, cu respectarea condițiilor prevăzute de lege. Călătorul care cedează pachetul său de servicii, precum și cesionarul sunt responsabili în mod solidar la plata prețului călătoriei și a eventualelor costuri suplimentare apărute cu ocazia acestei cedări (taxa modificare nume, taxa anulare, etc), iar terțul preia contractul cu toate drepturile și obligațiile sale. În cazul în care mijlocul de transport este avionul, cesionarea poate fi efectuată numai dacă transportatorul aerian permite această modificare.

Serviciile de călătorie achitate total sau parțial cu vouchere de vacanță nu pot fi cesionate în conformitate cu prevederile art.7 alin.1 din OUG nr.8/2009 privind acordarea voucherelor de vacanță.

**În cazul în care călătorul nu poate sau nu dorește să participe la călătoria turistică, precum și în cazul în care călătorul dorește să renunțe la pachetul turistic ales inițial și să opteze pentru un alt pachet turistic și nu datorează penalitățile prevăzute la art. 6.1, călătorul este de acord să achite un comision de procesare dosar în cuantum de 25 lei/persoană pentru pachetele de călătorie interne și de 10 euro/persoană pentru pachetele de călătorie externe, care reprezintă contravaloarea cheltuielilor materiale alocate de agenție pentru gestionarea pachetului clientului. Comisionul nu se datorează dacă se plătesc de către călător penalitățile de la art. 6.1. Comisionul se achită pentru fiecare persoană pentru care a fost achiziționat pachetul turistic inițial. Comisionul se achită de către călător separat și nu se poate scădea sau compensa cu valoarea voucherelor de vacanță.**

5.2. În cazul sejururilor de odihnă și/sau de tratament cu locul de desfășurare în România, călătorul are obligația să respecte următorul program de acordare a serviciilor: cazarea se face, de regulă, la ora 18,00 a zilei de intrare și se termină, de regulă, la ora 09.00 a zilei de ieșire înscrise pe documentele de călătorie (voucher, bilet de odihnă și/sau tratament, bilet de excursie etc.). Eventualele costuri suplimentare generate de neeliberarea spațiilor de cazare până cel târziu la orele specificate mai sus cad în sarcina exclusivă a călătorului.

5.3. În cazul în care prețurile stabilite în contract sunt majorate cu peste 8%, indiferent de motivele majorării, călătorul poate rezilia/denușa unilateral contractul fără nicio obligație față de Agenție, acesta având dreptul la rambursarea imediată de către Agenție a sumelor plătite, inclusiv comisionul, fără a avea însă dreptul la alte despăgubiri.

5.4. Călătorul este obligat să comunice Agenției în termen de 5 zile calendaristice de la primirea înștiințării prevăzute la cap. IV pct. 4.2 modificarea prevederilor esențiale ale contractului sau în timp util înainte de începerea călătoriei, iar în cazul în care se aplică clauzele prevăzute în cap. IV pct. 4.7 lit. b) și c), hotărârea să de a opta pentru:

- a) rezilierea/denușarea unilaterală a contractului fără plata penalităților; sau
- b) acceptarea noilor condiții ale contractului.

5.5. În cazul în care călătorul decide să participe la călătoria asupra căreia s-au operat modificări în condițiile cap. IV pct. 4.2 se consideră că toate modificările au fost acceptate și călătorul nu poate solicita despăgubiri ulterioare datorate modificărilor de acest tip.

5.6. În cazul în care călătorul reziliază/denușă unilateral contractul în temeiul pct. 5.4 sau Agenția anulează călătoria turistică înaintea datei de plecare, călătorul are dreptul:

- a) să accepte la același preț un alt pachet de servicii de călătorie de calitate echivalentă sau superioară, propus de Agenție;
- b) să accepte un pachet de servicii de călătorie de calitate inferioară propus de Agenție, cu rambursarea imediată a diferenței de preț, în sensul rambursării diferenței de preț dintre cele două pachete de călătorie, la momentul încheierii noului contract de prestare de servicii;
- c) să i se ramburseze imediat toate sumele achitate în virtutea contractului.

5.7. În toate cazurile menționate la pct. 5.6, călătorul are dreptul să solicite Agenției și o despăgubire, al cărei cuantum poate fi stabilit prin acordul comun al părților sau în baza unei hotărâri a instanței de judecată, pentru neîndeplinirea prevederilor contractului inițial, cu excepția cazurilor în care:

- a) anularea s-a făcut datorită nerealizării numărului minim de persoane menționat în contract, iar Agenția a informat în scris călătorul cu cel puțin 20 zile calendaristice premergătoare datei plecării, în cazul plecărilor de peste 6 zile, respectiv cu cel puțin 7 zile, în cazul călătoriilor între două și șase zile;
- b) anularea s-a datorat unui caz de circumstanțe inevitabile și extraordinare (circumstanțe imprevizibile, independente de voința celui care le invocă și ale căror consecințe nu au putut fi evitate în ciuda oricărui eforturi depuse, în această nefiind incluse suprarezervările, caz în care responsabilitatea revine companiei aeriene sau unității de cazare) sau unor cauze dintre cele prevăzute la cap. IV pct. 4.7 lit. b);

c) anularea s-a făcut din vina călătorului.

5.8. Călătorul are dreptul să rezilieze/denunțe unilateral în orice moment, în tot sau în parte, contractul, iar în cazul în care rezilierea/denunțarea unilaterală îi este imputabilă este obligat să despăgubească Agenția pentru prejudiciul creat acesteia, conform prevederilor cap. VI, cu excepția cazurilor de forță majoră definite conform legii. Despăgubirea se poate ridica la maximumul prețului pachetului de servicii de călătorie contractat.

5.9. În cazul în care călătorul alege să se mute la un alt hotel decât cel contractat inițial și achitat, responsabilitatea financiară a renunțării îi aparține. Agenția va rezolva cerințele călătorului în limita posibilităților, eventualele diferențe de preț urmând a fi suportate de către călător.

Dacă călătorul solicită nemotivat schimbarea hotelului, structurii camerelor sau a oricăroră dintre servicii, aceasta echivalează cu rezilierea/denunțarea unilaterală a contractului, cu aplicarea penalităților prevăzute la cap. VI la momentul respectiv și încheierea unui nou contract.

5.10. Călătorul 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.

5.11. Călătorul este obligat să prezinte la recepția unității hoteliere actele sale de identitate, precum și documentul de călătorie eliberat de Agenție (voucher, bilet de odihnă și/sau de tratament etc.), în vederea acordării serviciilor de călătorie. În cazul în care călătorul beneficiază de bilete de odihnă și tratament, este obligat să prezinte la recepția unității hoteliere bilet de trimitere de la medicul de familie și dovadă plății contribuțiilor pentru asigurări sociale, la zi.

5.12. Călătorul ia la cunoștință că serviciile pe care le achiziționează fără că acestea să facă parte din contractul cu agenția de turism sunt în strictă responsabilitate a prestatorului local, sunt guvernate de legislația țării de destinație, inclusiv cu privire la clasificările unităților de cazare și ale mijloacelor de transport, iar agenția de turism nu are nicio responsabilitate asupra prestațiilor în cauză.

5.13. Dacă pentru efectuarea călătoriei este necesară îndeplinirea de către călător a unor formalități suplimentare (de exemplu, prezentarea de pașaport sau viză, călătoria împreună cu minori, situația în care numele călătorului 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 călătorul 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 călătorilor 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 călători, condițiile contractuale se extind în mod automat asupra întregului grup pentru care au fost achitate serviciile.

5.16. Călătorul 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 călător ca urmare a nerespectării acestui alineat.

5.17. Călătorul 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 călător a prevederilor privind locurile de întâlnire și orarele vor fi suportate de către acesta.

5.18. În cazul în care călătorul care a intrat pe teritoriul statului în care se realizează pachetul de servicii de călătorie refuză să se mai întoarcă în România și autoritățile din țara respectivă fac cheltuieli de orice natură cu acesta, călătorul respectiv are obligația de a suporta toate aceste cheltuieli.

## **CAPITOLUL VI: Renunțări, penalizări, despăgubiri**

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

### **Condiții de anulare / penalizări:**

**a) 20% din prețul pachetului de servicii, dacă renunțarea se face în intervalul 59 zile – 30 zile calendaristice înainte de data plecării;**

**b) 50% din prețul pachetului de servicii, dacă renunțarea se face în intervalul 29 zile – 15 zile calendaristice înainte de data plecării;**

**c) 80 % din prețul pachetului de servicii, dacă renunțarea se face în intervalul 14 zile – 7 zile calendaristice înainte de data plecării;**

**d) 100% din prețul pachetului de servicii, dacă renunțarea se face în interval mai mic de 6 zile calendaristice înainte de data plecării sau pentru neprezentarea la program.**

Dacă călătorul renunță la continuarea călătoriei, pe durata desfășurării acesteia, contractul se consideră executat integral, iar călătorul nu are dreptul la restituirea totală sau parțială a prețului pachetului.

În cazul în care plata pentru serviciile de călătorie interne a fost făcută cu, sau și cu vouchere de vacanță, penalizarea se va deduce în primul rând din valoarea voucherelor de vacanță. Dacă penalizarea este mai mare decât valoarea voucherelor de vacanță, diferența care depășește valoarea voucherelor de vacanță se va reține din valoarea achitată prin alte instrumente de plată. În cazul în care valoarea voucherelor de vacanță este mai mare decât valoarea penalizării, diferența nu se restituie nici în vouchere de vacanță și nici în numerar în cazul în care călătorul nu dorește un alt serviciu de călătorie. Dacă călătorul își manifestă dorința de a achiziționa un alt serviciu de călătorie, conform legii, pentru o perioadă ulterioară, atunci diferența dintre valoarea voucherelor și valoarea penalizării se va utiliza pentru acest nou serviciu. Această opțiune poate fi exercitată doar la data renunțării la pachetul

inițial și luându-se în considerare disponibilitatea de locuri libere la alte pachete de călătorie, avută de Agenție. Dacă nu există locuri disponibile, călătorul pierde contravaloarea voucherelor de vacanță. Sub nicio formă, Agenția nu poate restitui călătorului contravaloarea în bani totală sau parțială a voucherului de vacanță.

6.2. În cazul în care călătorul care a contractat un pachet de servicii de călătorie cu Agenția și a achitat un avans nu se prezintă în termenul specificat în anexa la contract 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 rezervările efectuate în beneficiul călătorului 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 ștampilate de reprezentantul organizației sindicale.

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

6.5. Penalizările echivalente cu cele indicate la pct. 6.1.1 lit. c) sau d), respectiv 6.1.2 lit. b) sau c) se aplică și în cazul în care călătorul nu ajunge la timp la aeroport sau la locul de plecare/destinație, dacă nu poate pleca în călătorie pentru că documentele personale necesare în vederea efectuării călătoriei nu sunt conforme normelor legale sau este în imposibilitatea de a părăsi teritoriul țării, din alte motive ce țin de persoana acestuia.

6.6. Călătorul trebuie să depună în scris cererea de renunțare la pachetul de servicii de călătorie la Agenția la care a achitat serviciile. În caz contrar, cererea de renunțare nu este luată în considerare.

6.7. Agenția va acorda despăgubiri în funcție de gradul de nerespectare a obligațiilor din contract.

6.8. Agenția nu răspunde în situații de grevă, conflicte politice și de război, catastrofe, de pericol public, atac terorist, embargou internațional, precum și în cazul în care companiile aeriene stabilesc limite de răspundere. Toate aceste situații care nu sunt imputabile niciunei părți se consideră situații de forță majoră și exonerează de răspundere Agenția.

6.9. Toate sumele menționate la pct. 6.1, 6.2, 6.4 și 6.5 se vor reține de către Agenție din avansul sau prețul total al pachetului de servicii de călătorie achitat de călător, fără a fi necesară intervenția instanțelor de judecată.

## **CAPITOLUL VII: Reclamații**

7.1. În cazul în care călătorul este nemulțumit de serviciile de călătorie primite, acesta are obligația de a întocmi o sesizare în scris la fața locului, clar și explicit, cu privire la deficiențele constatate, legate de realizarea pachetului de servicii de călătorie contractat, ce se va transmite prompt atât reprezentantului Agenției, cât și prestatorului de servicii de călătorie (conducerii hotelului, restaurantului, reprezentanților locali ai turoperatorului). Datele de contact ale Agenției:

**Telefon: 0232 – 258.103**

**E-mail: marion\_turism@yahoo.com**

7.2. Atât Agenția, cât și prestatorul de servicii de călătorie vor acționa imediat pentru soluționarea sesizării. În cazul în care sesizarea nu este soluționată sau este soluționată parțial, călătorul va depune la sediul Agenției o reclamație în scris, în termen de maximum 5 zile calendaristice de la încheierea călătoriei, Agenția urmând ca, în termen de 30 de zile calendaristice, să comunice călătorului despăgubirile care i se cuvin, după caz.

7.3. Călătorul ia act și accepta interdicția de a face publicitate negativă Agenției și serviciilor prestate de aceasta, fără ca procedura de înregistrare și soluționare a reclamațiilor prevăzută în capitolul VII să fi fost îndeplinită. Nerespectarea acestei prevederi dă dreptul Agenției să solicite instanței despăgubiri corespunzătoare prejudiciului suferit.

7.4. Vor fi luate în considerare numai reclamațiile făcute în nume personal.

7.5. Litigiile care nu pot fi soluționate pe cale amiabilă vor fi soluționate pe cale judecătorească, instanțele competente fiind cele din Municipiul Iași.

## **CAPITOLUL VIII: Asigurări**

8.1. Călătorul este asigurat pentru rambursarea cheltuielilor de repatriere și/sau a sumelor achitate de acesta, în cazul insolabilității sau falimentului Agenției, la:

✓ Scrisoare de garanție bancară (cash colateral) emisă de către Banca Transilvania cu numărul 5204171/SGB/30.01.2024;

8.2. Condițiile în care călătorul va fi despăgubit de către societatea de asigurare sunt:

8.2.1. În cazul în care Agenția nu efectuează repatrierea călătorului, acesta are obligația de a anunța imediat societatea de asigurare prin telefon, fax sau e-mail. În această situație societatea de asigurare nu are obligația de a achita imediat contravaloarea cheltuielilor de repatriere, ci de a le rambursa după întoarcerea călătorului în România, în condițiile poliței de asigurare încheiate între Agenție și societatea de asigurare.

8.2.2. În cazul în care călătorul solicită 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. Călătorul are obligația să păstreze fotocopiile de pe respectivele documente justificative. Călătorul 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 de călătorie sau de la data repatrierii.

8.2.3. Călătorul 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.

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

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

8.2.6. Documentele justificative constau în principal în:

- a) contractul de comercializare a pachetului de servicii de călătorie;
- 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 călătorului și alte documente justificative.

8.2.7. Despăgubirea nu poate depăși suma achitată de călător în contractul de comercializare a pachetului de servicii de călătorie și nici sumele necesare repatrierii acestuia, cu respectarea prevederilor legale în vigoare. Din despăgubire se scade franșiza menționată pe polița de asigurare.

8.2.8. 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 călător.

8.2.9. În cazul în care, după plata despăgubirii, Agenția plătește debitul către călător, 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.

8.2.10. Facultativ, călătorul 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 altor tipuri de asigurări de călătorie. Agenția recomandă încheierea unei asigurări storno pentru acoperirea eventualelor penalități de anulare. Călătorul 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 de călătorie, dacă Agenția oferă acest tip de serviciu.

8.3. 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 călător și asigurator.

#### **CAPITOLUL IX: Documentele contractului se constituie ca anexă la acesta și sunt următoarele:**

- a) voucherul, biletul de odihnă/tratament, biletul de excursie, anexa la contract, după caz;
- b) programul de călătorie, în cazul acțiunilor de călătorie;
- c) cataloage/pliante/oferte/alte înscrisuri/etc. ale Agenției puse la dispoziția călătorului, în format tipărit sau pe suport electronic.

#### **CAPITOLUL X: Dispoziții finale**

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

10.2. Comercializarea pachetelor de servicii de călătorie și servicii de călătorie asociate se va face în conformitate cu prevederile prezentului contract și cu respectarea prevederilor O. G. nr. 2/2018 privind pachetele de servicii de călătorie și serviciile de călătorie asociate.

10.3. 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.

10.4. Călătorul declară că Agenția l-a informat complet cu privire la condițiile de comercializare a pachetelor de servicii de călătorie și servicii de călătorie asociate, în conformitate cu prevederile O. G.nr. 2/2018 privind pachetele de servicii de călătorie și serviciile de călătorie asociate. Prin semnarea acestui contract sau prin acceptarea pachetelor de servicii de călătorie, inclusiv în cazul celor achiziționate la distanță prin mijloace electronice, călătorul își exprimă acordul și luarea la cunoștință cu privire la condițiile generale de comercializare a pachetelor de servicii de călătorie, în conformitate cu oferta agenției de turism.

10.5. Litigiile apărute între părți se rezolvă pe cale amiabilă. În caz contrar, orice litigiu decurgând din sau în legătură cu acest contract, inclusiv referitor la încheierea, executarea ori desființarea lui, se va soluționa prin arbitraj, de către Tribunalul de Arbitraj Judiciar Iași de pe lângă Camera de Arbitraj și Mediere, cu sediul în Municipiul Iași, Bdul Ștefan cel Mare și Sfânt nr. 2, bl. B2, colț, tr. 1, județul Iași, în conformitate cu Regulile de procedură arbitrală ale acestei instituții permanente de arbitraj. Tribunalul arbitral va fi compus dintr-un arbitru unic numit prin acordul părților sau, în lipsa acestui acord, numirea va fi realizată conform Regulilor de procedură arbitrală ale Tribunalului de Arbitraj Judiciar Iași de pe lângă Camera de Arbitraj și Mediere. Hotărârea arbitrală este definitivă și obligatorie. Prezenta clauză compromisorie a fost negociată și inserată în prezentul contract în baza art. 1203 din Codul Civil, art. 549, art. 550 și celelalte prevederi din Codul de procedură civilă privind arbitrajul; reprezintă voința părților, exprimată liber, acceptată și asumată în mod expres, în scris, părțile contractante fiind pe deplin edificate asupra procedurii de arbitraj convenită pentru soluționarea oricăror neînțelegeri, diferende, litigii etc. Validitatea prezentei clauze compromisorii este independentă de validitatea contractului în care a fost înscrisă. În caz de îndoială, clauza compromisorie se interpretează în sensul că se aplică tuturor neînțelegerilor care derivă din contractul sau din raportul juridic la care se referă.

10.6. Contractul va fi interpretat conform legilor din România.

10.7. Agenția, în calitate de operator de date cu caracter personal, prelucrează și transferă, prin mijloace mixte, datele cu caracter personal furnizate de dvs. și/sau de membri familiei dvs., în mod liber și informat, în scopuri de "servicii hoteliere și de turism/ reclamă, marketing și publicitate/îmbunătățirea calității serviciilor/administrarea site-ului Agenției și newsletter". Datele dumneavoastră personale, solicitate de Agenție, sunt indispensabile prelucrării. În cazul în care nu sunteți de acord cu prelucrarea, nu puteți beneficia de serviciile Agenției. Pentru scopuri de marketing și de promovare a serviciilor, vom prelucra doar email-ul, numele și prenumele,

telefonul, adresa de email și de corespondență, dumneavoastră având dreptul de a vă opune. Dumneavoastră aveți răspunderea obținerii acordului persoanelor ale căror date personale ni le furnizați în scopul încheierii și executării contractului. Informațiile prelucrate sunt destinate utilizării de către operator și pot fi dezvăluite partenerilor noștri contractuali, împuterniciților noștri și autorităților publice centrale/locale, potrivit legii. Datele sunt transferate în străinătate, în statul de destinație ales de dvs. Nu vindem datele dumneavoastră personale în baze de date către terți. Păstrăm datele dumneavoastră personale pe durata termenului legal de prescripție pentru eventuale acțiuni în justiție, precum și pe durata îndeplinirii obligațiilor financiar-contabile impuse de lege. Nu utilizăm datele cu caracter personal pentru prelucrare automatizată și nici pentru realizarea de profile. Nu luăm niciodată decizii automate cu privire la dumneavoastră. Utilizăm mijloace tehnice pentru stocarea datelor în condiții de securitate. Nu prelucrăm date în scopuri secundare incompatibile cu scopurile pentru care le-am colectat. Conform Legii nr. 677/2001, beneficiați de dreptul de acces la date, de intervenție asupra datelor, dreptul de opoziție și de dreptul de a nu fi supus unei decizii individuale. Aveți dreptul să vă opuneți, în mod gratuit și fără nicio justificare, în orice moment, prelucrării datelor dumneavoastră în scopuri de marketing. Pentru exercitarea drepturilor legale specifice, vă puteți adresa cu o cerere scrisă, datată și semnată, pe adresa Agenției și/sau autorității naționale de supraveghere ([www.dataprotection.ro](http://www.dataprotection.ro)). Prin semnarea contractului/solicitării, în mod liber, informat și în cunoștință de cauză, declarați că sunteți de acord cu colectarea, prelucrarea și transferul datelor cu caracter personal de către operator, în condițiile acestei informări.

Agenția de turism,  
SC Marion Turism SRL

Reprezentant legal,

Călătorul (numele și prenumele)

Funcția – Agent de Turism

Semnătura:

Semnătura