CONTRACT de comercializare a pachetelor de servicii de călătorie
Nr. din data de

Părţile contractante:
Societatea Comercială MARION TURISM, cu sediul social în Iasi, Şos. Păcurari nr. 6, bl. 558, tr. 3, et. 6, ap. 16, număr de înregistrare la registrul comerţului J22/363/2000, cod de înregistrare fiscală RO13112375, titulară a Licenţei de turism nr. 1388, pentru Agenţia de Turism MARION TURISM, cu punctul de lucru în Iasi, Bld. Ştefan cel Mare şi Sfânt nr. 4, bl. Guliver, reprezentată prin dnul Bourceanu Marius Liviu, în calitate de Director, denumită în continuare Agenţia;
şi călătorul/reprezentantul persoanei juridice

Cu o zi inainte de plecare primiti WhatsApp de la 0731.757.149 cu ora de intalnire! (parcare Cinema Victoria SAU Aeroportul Iasi – Terminal 4)

Nume/Prenume:
Telefon:
CNP:
Act de Identitate:
Email:
ADRESA:

CAPITOLUL I: Obiectul contractului
1.1. Obiectul contractului îl constituie vânzarea de către Agenţie a pachetului de servicii de călătorie înscris în anexa contractului şi eliberarea documentelor de plată. Pachetul de servicii este organizat şi vândut pe cont propriu de către SC MARION TURISM SRL în calitate de agenţie touroperatoare.
Pachetul de servicii este vândut de SC MARION TURISM SRL în calitate de agenţie 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), agenţia va oferi călătorului o variantă alternativă sau va returna integral avansul.
1.3 Preţul total al contractului cuprinde costul serviciilor turistice efective, comisionul Agentiei şi TVA-ul. Dacă factura emisă de Agenţie este exprimată în valută (eur, usd), aceasta se va achita în aceeaşi monedă. În cazul în care, la cererea turistului, factura emisă de către Agenţie 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 situaţii:
a) în momentul semnării lui de către călător sau prin acceptarea condiţiilor contractuale de servicii de călătorie, inclusiv în cazul celor achiziţionate la distanţă prin mijloace electronice sau prin telefon;
b) în momentul în care călătorul primeşte confirmarea scrisă a rezervării de la Agenţie, în cel mult 60 de zile calendaristice de la data întocmirii bonului de comandă. Este responsabilitatea agenţiei 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, Agenţia poate solicita un avans de până la 30% din preţul pachetului sau plata integrală a contravalorii pachetului, în funcţie 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 conţinutul anexei la contract nu diferă de conţinutul confirmării călătoriei turistice şi confirmarea s-a efectuat în termenul de 60 de zile calendaristice de la data semnării anexei la contract, călătorul care decide să renunţe la călătoria turistică datorează Agenţiei penalităţi conform cap. VI.
2. În cazul în care conţinutul anexei la contract diferă de conţinutul confirmării călătoriei turistice primite în scris de la Agenţie 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 şi are dreptul la rambursarea imediată a tuturor sumelor deja plătite;
c) în momentul eliberării documentelor de călătorie (voucher, bilet de odihnă şi/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 agenţiei 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 dispoziţia călătorului sub formă de catalog, pliant, alte înscrisuri, site-ul Agenţiei sau alte mijloace de comunicare electronică (e-mail, fax etc.), obligaţia de informare a călătorului este considerată îndeplinită prin înscrierea acestei informaţii în oricare dintre documentele de călătorie sau documentele fiscale furnizate de Agenţie, nefiind necesară încheierea în formă scrisă a contractului de comercializare a pachetelor de servicii de călătorie, respectiv dacă prezentul contract prezentat călătorului în modalităţile prevăzute mai sus conţine clauzele prevăzute la art. 12 alin. (2) din Ordonanţa 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: Preţul contractului şi modalităţi de plată
3.1. Preţul contractului este cel menționat în contract și anexă şi se compune din costul serviciilor de călătorie efective, comisionul Agenţiei şi TVA. Dacă preţul 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 dispoziţie călătorului, site-ul Agenţiei, alte mijloace de comunicare electronică şi/sau pe factură.
3.2. Modalităţi de plată:
1.3.2.1. La încheierea contractului se percepe un avans de 30% din preţul 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 Agenţie 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 referinţă 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 renunţă 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. Agenţia de turism organizatoare nu are dreptul să solicite călătorului efectuarea plăţii 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 achiziţionate.

CAPITOLUL IV: Drepturile şi obligaţiile Agenţiei
4.1. Agenţia se obligă să furnizeze călătorului un bon de comandă, numai în situaţia solicitării unor pachete de servicii de călătorie care nu fac parte din oferta proprie/standard a agenţiei de turism şi care necesită confirmarea rezervării din partea altor prestatori. În cazul solicitării unor pachete de servicii de călătorie care se regăsesc în oferta proprie a agenţiei de turism sau în cazul în care există deja confirmare asupra rezervării din partea altor prestatori, Agenţia poate furniza călătorului un voucher de grup.
4.2. În cazul modificării uneia dintre prevederile esenţiale ale contractului, cum ar fi: serviciile incluse în pachet, datele de călătorie, modificarea categoriei unităţii de cazare, Agenţia are obligăţia de a informa călătorul cu cel puţin 15 zile înainte de data începerii călătoriei.
În cazurile prevăzute la pct. 4.7 lit. b) şi c), informarea se va face în timp util pentru a permite călătorului să decidă începerea călătoriei.
4.3. În cazul achiziţionării unui pachet de servicii de călătorie având în componenţă şi asigurarea transportului pe cale aeriană, transportatorul aerian, fără a cere acordul agenţiei de turism care derulează programul de călătorie, are dreptul de a modifica orele de zbor. Prin urmare, Agenţia 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 şi al Consiliului din 11 februarie 2004 de stabilire a unor norme comune în materie de compensare şi de asistenţă a pasagerilor în eventualitatea refuzului la îmbarcare şi anulării sau întârzierii prelungite a zborurilor şi de abrogare a Regulamentului (CEE) nr. 295/91, implementat prin Hotărârea Guvernului nr. 1912/2006. Orice problemă privind operarea zborului şi acţiunile adiacente acestuia intră în competenţa şi responsabilitatea transportatorului aerian, biletul de avion reprezentând contractul între pasager şi transportator aerian. În cazul acestor pachete de servicii de călătorie, ziua de plecare şi 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 situaţia achiziţionării unui produs de tip croazieră, linia de croazieră poate modifica, din motive ce ţin de siguranţa navigării, numărul cabinei şi locaţia acesteia pe punţi (o punte inferioară, una superioară, mai spre pupă sau spre prova etc.), doar cu o cabină de aceeaşi categorie că cea rezervată iniţial, caz în care călătorul nu va fi despăgubit în niciun mod având în vedere că este vorba de acelaşi tip de cabină că şi cel rezervat.

4.5. Agenţia poate modifica preţul contractului în sensul majorării sau micşorării, după caz, arătând totodată modul de calcul al majorărilor sau micşorărilor de preţ ale contractului şi numai dacă modificarea are loc ca urmare a variaţiilor costurilor de transport, a redevenţelor şi a taxelor aferente serviciilor de aterizare, debarcare/îmbarcare în porturi şi aeroporturi, a taxelor de călător ori a cursurilor de schimb valutar aferente pachetului de servicii de călătorie contractat. Preţurile 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 Agenţia 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 preţului, respectiv serviciile de călătorie oferite să fie de aceeaşi calitate şi cantitate;

b) să restituie turistului sumele ce reprezintă diferenţa dintre serviciile de călătorie achitate şi 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 şi, 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, agenţia de turism organizatoare remediază neconformitatea, cu excepţia unuia din următoarele cazuri:

a) neconformitatea nu poate fi remediată;

b) remedierea implică cheltuieli disproporţionate, ţinând cont de anvergura neconformităţii şi de valoarea serviciilor de călătorie afectate.

4.7. Agenţia este răspunzătoare pentru buna executare a obligaţiilor asumate prin contract, cu excepţia următoarelor cazuri:

a) când neîndeplinirea sau îndeplinirea defectuoasă a obligaţiilor asumate prin contract se datorează călătorului;

b) când neîndeplinirea obligaţiilor se datorează unor circumstanțe inevitabile și extraordinare pe care nici Agenţia, 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 reparaţii pe drumurile publice), neîndeplinirea grupului minim că urmare a unor renunţări de ultimă oră sau a neobţinerii vizelor pentru toţi participanţii. Agenţia nu este răspunzătoare pentru prejudiciile cauzate călătorului că urmare a întârzierilor curselor (inclusiv charter), a pierderii de bagaje şi a altor împrejurări care revin exclusiv în sarcina transportatorului în temeiul actelor normative specifice;

c) când neîndeplinirea obligaţiilor se datorează unui terţ care nu are legătură cu furnizarea serviciilor prevăzute în contract, iar cauzele care au determinat neîndeplinirea obligaţiilor 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. Agenţia are obligaţia 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 puţin de 3 zile, înainte de data plecării, următoarele informaţii:

a) orarele, locurile escalelor şi legăturile, precum şi, după caz, locul ce urmează să fie ocupat de călător în fiecare dintre mijloacele de transport incluse;

b) denumirea, sediul/adresa, numerele de telefon şi de fax, adresele de e-mail ale reprezentanţei locale a organizatorului şi/sau a detailistului ori, în lipsa acestora, un număr de apel de urgenţă care să îi permită contactarea organizatorului şi/sau a detailistului;

c) pentru călătoriile minorilor neînsoţiţi de părinţi, informaţii care să permită părinţilor stabilirea unui contact direct cu copilul sau cu responsabilul de la locul cazării copilului;

d) obligaţiile călătorului prevăzute la pct. 5.10, 5.11 şi 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. Agenţia parte în contract este obligată să acorde prompt asistenţă călătorului aflat în dificultate, în cazul circumstanțelor inevitabile și extraordinare sau al unui eveniment pe care nici agenţia 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 şi obligaţiile călătorului
5.1. În cazul în care călătorul nu poate să participe la călătoria turistică independent de motivele care stau la baza imposibilităţii de participare, acesta poate să cesioneze contractul unei terţe persoane care îndeplineşte toate condiţiile aplicabile pachetului de servicii de călătorie contractat, cu obligaţia de a anunţa în scris Agenţia cu cel puţîn 5 zile înaintea datei de plecare, cu respectarea condițiilor prevăzute de lege. Călătorul care cedează pachetul său de servicii, precum şi cesionarul sunt responsabili în mod solidar la plata preţului călătoriei şi 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 doreşte să participe la călătoria turistică, precum şi în cazul în care călătorul doreşte să renunţe la pachetul turistic ales iniţial şi să opteze pentru un alt pachet turistic şi nu datorează penalităţile 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 şi de 10 euro/persoană pentru pachetele de călătorie externe, care reprezintă contravaloarea cheltuielilor materiale alocate de agenţie pentru gestionarea pachetului clientului. Comisionul nu se datorează dacă se plătesc de către călător penalităţile de la art. 6.1. Comisionul se achită pentru fiecare persoană pentru care a fost achiziţionat pachetul turistic iniţial. Comisionul se achită de către călător separat şi nu se poate scădea sau compensa cu valoarea voucherelor de vacanţă.
5.2. În cazul sejururilor de odihnă şi/sau de tratament cu locul de desfăşurare în România, călătorul are obligaţia să respecte următorul program de acordare a serviciilor: cazarea se face, de regulă, la ora 18,00 a zilei de intrare şi se termină, de regulă, la ora 09.00 a zilei de ieşire înscrise pe documentele de călătorie (voucher, bilet de odihnă şi/sau tratament, bilet de excursie etc.). Eventualele costuri suplimentare generate de neeliberarea spaţiilor de cazare până cel târziu la orele specificate mai sus cad în sarcina exclusivă a călătorului.
5.3. În cazul în care preţurile stabilite în contract sunt majorate cu peste 8%, indiferent de motivele majorării, călătorul poate rezilia/denunţa unilateral contractul fără nicio obligaţie faţă de Agenţie, acesta având dreptul la rambursarea imediată de către Agenţie a sumelor plătite, inclusiv comisionul, fără a avea însă dreptul la alte despăgubiri.
5.4. Călătorul este obligat să comunice Agenţiei în termen de 5 zile calendaristice de la primirea înştiinţării prevăzute la cap. IV pct. 4.2 modificarea prevederilor esenţiale 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) şi c), hotărârea să de a opta pentru:
a) rezilierea/denunţarea unilaterală a contractului fără plata penalităţilor; sau
b) acceptarea noilor condiţii ale contractului.
5.5. În cazul în care călătorul decide să participe la călătoria asupra căreia s-au operat modificări în condiţiile cap. IV pct. 4.2 se consideră că toate modificările au fost acceptate şi călătorul nu poate solicita despăgubiri ulterioare datorate modificărilor de acest tip.
5.6. În cazul în care călătorul reziliază/denunţă unilateral contractul în temeiul pct. 5.4 sau Agenţia anulează călătoria turistică înaintea datei de plecare, călătorul are dreptul:
a) să accepte la acelaşi preţ un alt pachet de servicii de călătorie de calitate echivalentă sau superioară, propus de Agenţie;
b) să accepte un pachet de servicii de călătorie de calitate inferioară propus de Agenţie, cu rambursarea imediată a diferenţei de preţ, în sensul rambursării diferenţei de preţ 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 menţionate la pct. 5.6, călătorul are dreptul să solicite Agenţiei şi o despăgubire, al cărei cuantum poate fi stabilit prin acordul comun al părţilor sau în baza unei hotărâri a instanţei de judecată, pentru neîndeplinirea prevederilor contractului iniţial, cu excepţia cazurilor în care:
a) anularea s-a făcut datorită nerealizării numărului minim de persoane menţionat în contract, iar Agenţia a informat în scris călătorul cu cel puţîn 20 zile calendaristice premergătoare datei plecării, în cazul plecărilor de peste 6 zile, respectiv cu cel puțîn 7 zile, în cazul călătoriilor între două și șase zile;
b) anularea s-a datorat unui caz de circumstanţe inevitabile și extraordinare (circumstanţe imprevizibile, independente de voinţa celui care le invocă şi ale căror consecinţe nu au putut fi evitate în ciuda oricăror eforturi depuse, în această nefiind incluse suprarezervările, caz în care responsabilitatea revine companiei aeriene sau unităţii 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/denunţe unilateral în orice moment, în tot sau în parte, contractul, iar în cazul în care rezilierea/denunţarea unilaterală îi este imputabilă este obligat să despăgubească Agenţia pentru prejudiciul creat acesteia, conform prevederilor cap. VI, cu excepţia cazurilor de forţă majoră definite conform legii. Despăgubirea se poate ridica la maximul preţului pachetului de servicii de călătorie contractat.
5.9. În cazul în care călătorul alege să se mute la un alt hotel decât cel contractat iniţial şi achitat, responsabilitatea financiară a renunţării îi aparţine. Agenţia va rezolva cerinţele călătorului în limita posibilităţilor, eventualele diferenţe de preţ urmând a fi suportate de către călător.
Dacă călătorul solicită nemotivat schimbarea hotelului, structurii camerelor sau a oricărora dintre servicii, aceasta echivalează cu rezilierea/denunţarea unilaterală a contractului, cu aplicarea penalităţilor prevăzute la cap. VI la momentul respectiv şi încheierea unui nou contract.
5.10. Călătorul este obligat să achite la recepţia unităţîi hoteliere taxa de staţiune, taxa de salubritate, precum şi alte taxe locale, fără a putea pretinde despăgubiri sau returnarea sumelor de la Agenţie.
5.11. Călătorul este obligat să prezinte la recepţia unităţii hoteliere actele sale de identitate, precum şi documentul de călătorie eliberat de Agenţie (voucher, bilet de odihnă şi/sau de tratament etc.), în vederea acordării serviciilor de călătorie. În cazul în care călătorul beneficiază de bilete de odihnă şi tratament, este obligat să prezinte la recepţia unităţii hoteliere bilet de trimitere de la medicul de familie şi dovadă plăţii contribuţiilor pentru asigurări sociale, la zi.
5.12. Călătorul ia la cunoştinţă că serviciile pe care le achiziţionează fără că acestea să facă parte din contractul cu agenţia de turism sunt în strictă responsabilitate a prestatorului local, sunt guvernate de legislaţia ţării de destinaţie, inclusiv cu privire la clasificările unităților de cazare și ale mijloacelor de transport, iar agenţia de turism nu are nicio responsabilitate asupra prestaţiilor în cauză.
5.13. Dacă pentru efectuarea călătoriei este necesară îndeplinirea de către călător a unor formalităţi suplimentare (de exemplu, prezentarea de paşaport sau viză, călătoria împreună cu minori, situaţia în care numele călătorului este schimbat ca urmare a căsătoriei/desfacerii ei etc.), acesta are obligaţia de a îndeplini toate cerinţele legale. Pentru o informare optimă, Agenţia recomandă şi consultarea site-ului Poliţiei de Frontieră. În cazul în care călătorul nu îşi respectă obligaţia de a se informa cu privire la formalităţile suplimentare necesare în vederea efectuării călătoriei care nu sunt în sarcina Agenţiei (de exemplu, în cazul călătoriei cu minori, împuternicire din partea părintelui sau reprezentantului legal ce nu îl însoţeşte sau orice alte documente suplimentare - enumerarea fiind exemplificativă), Agenţia este exonerată de orice răspundere în cazul imposibilităţii efectuării călătoriei.
5.14. Agenţia 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, condiţiile 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 şi bunurile din dotarea acesteia ca un bun proprietar şi potrivit destinaţiei lor. Agenţia nu se face vinovată de eventualele pagube produse sau vătămări suferite de călător ca urmare a nerespectării acestui alineat.
5.17. Călătorul are obligaţia să respecte locul, data şi ora plecării atât la dus, cât şi la întors, precum şi locurile, datele şi orele stabilite pe parcursul programului turistic contractat. Toate cheltuielile şi daunele produse ca urmare a nerespectării de către călător a prevederilor privind locurile de întâlnire şi 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 şi autorităţile din ţara respectivă fac cheltuieli de orice natură cu acesta, călătorul respectiv are obligaţia de a suporta toate aceste cheltuieli.

CAPITOLUL VI: Renunţări, penalizări, despăgubiri
6.1. În cazul în care călătorul renunţă din vina sa la pachetul de servicii care face obiectul prezentului contract, el datorează Agenţiei penalizări după cum urmează:

Conditii de anulare / penalizari pentru excursii cu avionul (companii de linie – Austrian Airlines, Lufthansa, Qatar Airways, KLM, Air France, Turkish Airlines etc):

a) **20% din prețul pachetului de servicii, dacă renunțarea se face in intervalul 120 zile – 90 zile calendaristice înainte de data plecării;**
b) **30% din prețul pachetului de servicii, dacă renunțarea se face in intervalul 89 zile – 60 zile calendaristice înainte de data plecării;**
c) **50% din prețul pachetului de servicii, dacă renunțarea se face in intervalul 59 zile – 30 zile calendaristice înainte de data plecării;**
d) **100% din prețul pachetului de servicii, dacă renunțarea se face în interval mai mic de 30 zile calendaristice înainte de data plecării sau pentru neprezentarea la program.**

Condiţii de anulare / penalizări pentru excursii cu avionul (companii low-cost: WizzAir, RyanAir etc.):

a) **20% din preţul pachetului de servicii, dacă renunţarea se face in intervalul 90 de zile – 60 de de zile calendaristice înainte de data plecării;**
b) **50% din preţul pachetului de servicii, dacă renunţarea se face in intervalul 59 de zile – 30 de zile calendaristice înainte de data plecării;**
c) **80% din preţul pachetului de servicii, dacă renunţarea se face in intervalul 29 de zile – 15 zile calendaristice înainte de data plecării;**
d) **100% din preţul pachetului de servicii, dacă renunţarea se face în interval mai mic de 15 zile calendaristice înainte de data plecării sau pentru neprezentarea la program.**

Conditii de anulare / penalizari pentru excursii cu autocarul intern / extern:

a) **20% din preţul pachetului de servicii, dacă renunţarea se face in intervalul 59 de zile – 30 de zile calendaristice înainte de data plecării;**
b) **50% din preţul pachetului de servicii, dacă renunţarea se face in intervalul 29 de zile – 15 zile calendaristice înainte de data plecării;**
c) **80% din preţul pachetului de servicii, dacă renunţarea se face in intervalul 14 zile – 7 zile calendaristice înainte de data plecării;**
d) **100% din preţul pachetului de servicii, dacă renunţarea se face în interval mai mic de 7 zile calendaristice înainte de data plecării sau pentru neprezentarea la program.**

Dacă călătorul renunţă la continuarea călătoriei, pe durata desfăşurării acesteia, contractul se consideră executat integral, iar călătorul nu are dreptul la restituirea totală sau parţiala a preţului pachetului.

În cazul în care plata pentru serviciile de călătorie interne a fost făcută cu, sau şi cu vouchere de vacanţă, penalizarea se va deduce în primul rând din valoarea voucherelor de vacanţă. Dacă penalizarea este mai mare decât valoarea voucherelor de vacanţă, diferenţa care depăşeşte valoarea voucherelor de vacanţă se va reţine din valoarea achitată prin alte instrumente de plată. În cazul în care valoarea voucherelor de vacanţă este mai mare decât valoarea penalizării, diferenţa nu se restituie nici în vouchere de vacanţă şi nici în numerar în cazul în care călătorul nu doreşte un alt serviciu de călătorie. Dacă călătorul îşi manifestă dorinţa de a achiziţiona un alt serviciu de călătorie, conform legii, pentru o perioadă ulterioară, atunci diferenţa dintre valoarea voucherelor şi valoarea penalizării se va utiliza pentru acest nou serviciu. Această opţiune poate fi exercitată doar la data renunţării la pachetul iniţial şi luându-se în considerare disponibilitatea de locuri libere la alte pachete de călătorie, avută de Agenţie. Dacă nu există locuri disponibile, călătorul pierde contravaloarea voucherelor de vacanţă. Sub nicio formă, Agenţia nu poate restitui călătorului contravaloarea în bani totală sau partiala a voucherului de vacanta.

6.2. În cazul în care călătorul care a contractat un pachet de servicii de călătorie cu Agenţia şi 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 Agenţia are dreptul de a anula rezervările efectuate în beneficiul călătorului cu reţinerea penalizărilor prevăzute la pct. 6.1.

6.3. Pentru biletele de odihnă şi/sau de tratament cumpărate prin organizaţii sindicale, Agenţia va face restituiri numai în baza cererilor de renunţare contrasemnate şi ştampilate de reprezentantul organizaţiei sindicale.

6.4. În cazul în care o ambasadă refuză să acorde viză de intrare pentru efectuarea pachetului de servicii, călătorului i se vor reţine toate taxele datorate de Agenţie prestatorilor direcţi, precum şi cheltuielile de operare proprii acesteia.

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 şi în cazul în care călătorul nu ajunge la timp la aeroport sau la locul de plecare/destinaţie, 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 teritoriului ţării, din alte motive ce ţin de persoana acestuia.

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

6.7. Agenţia va acorda despăgubiri în funcţie de gradul de nerespectare a obligaţiilor din contract.

6.8. Agenţia nu răspunde în situaţii de grevă, conflicte politice şi de război, catastrofe, de pericol public, atac terorist, embargou internaţional, precum şi în cazul în care companiile aeriene stabilesc limite de răspundere. Toate aceste situaţii care nu sunt imputabile niciunei părţi se consideră situaţii de forţă majoră şi exonerează de răspundere Agenţia.

6.9. Toate sumele menţionate la pct. 6.1, 6.2, 6.4 şi 6.5 se vor reţine de către Agenţie din avansul sau preţul total al pachetului de servicii de călătorie achitat de călător, fără a fi necesară intervenţia instanţelor de judecată.

CAPITOLUL VII: Reclamaţii

7.1. În cazul în care călătorul este nemulţumit de serviciile de călătorie primite, acesta are obligaţia de a întocmi o sesizare în scris la faţa locului, clar şi explicit, cu privire la deficienţele constatate, legate de realizarea pachetului de servicii de călătorie contractat, ce se va transmite prompt atât reprezentantului Agenţiei, cât şi prestatorului de servicii de călătorie (conducerii hotelului, restaurantului, reprezentanţilor locali ai turoperatorului). Datele de contact ale Agenţiei:

Telefon: 0232 – 258.103

E-mail: marion_turism@yahoo.com

7.2. Atât Agenţia, cât şi prestatorul de servicii de călătorie vor acţiona imediat pentru soluţionarea sesizării. În cazul în care sesizarea nu este soluţionată sau este soluţionată parţial, călătorul va depune la sediul Agenţiei o reclamaţie în scris, în termen de maximum

5 zile calendaristice de la încheierea călătoriei, Agenţia urmând ca, în termen de 30 de zile calendaristice, să comunice călătorului despăgubirile care i se cuvin, după caz.
7.3. Călătorul ia act şi accepta interdicţia de a face publicitate negativă Agenţiei şi serviciilor prestate de aceasta, fără ca procedura de înregistrare şi soluţionare a reclamaţiilor prevăzută în capitolul VII să fi fost îndeplinită. Nerespectarea acestei prevederi dă dreptul Agenţiei să solicite instanţei despăgubiri corespunzătoare prejudiciului suferit.
7.4. Vor fi luate în considerare numai reclamaţiile făcute în nume personal.
7.5. Litigiile care nu pot fi soluţionate pe cale amiabilă vor fi soluţionate pe cale judecătorească, instanţele competente fiind cele din Municipiul Iaşi.

CAPITOLUL VIII: Asigurări
8.1. Călătorul este asigurat pentru rambursarea cheltuielilor de repatriere şi/sau a sumelor achitate de acesta, în cazul insolvabilităţii sau falimentului Agenţiei, la:

- ✓ Polița seria I numărul 58675 emisă de Omniasig Vienna Insurance Group SA în valoare de 300.000 euro, valabilă până la data 30.10.2027.

8.2. Condiţiile în care călătorul va fi despăgubit de către societatea de asigurare sunt:
8.2.1. În cazul în care Agenţia nu efectuează repatrierea călătorului, acesta are obligaţia de a anunţa imediat societatea de asigurare prin telefon, fax sau e-mail. În această situaţie societatea de asigurare nu are obligaţia de a achita imediat contravaloarea cheltuielilor de repatriere, ci de a le rambursa după întoarcerea călătorului în România, în condiţiile poliţei de asigurare încheiate între Agenţie şi societatea de asigurare.
8.2.2. În cazul în care călătorul solicită Agenţiei contravaloarea sumelor achitate şi/sau a cheltuielilor de repatriere, acesta trebuie să trimită documentele justificative către Agenţie prin scrisoare recomandată cu confirmare de primire. Călătorul are obligaţia să păstreze fotocopii de pe respectivele documente justificative. Călătorul poate solicita Agenţiei rambursarea sumelor achitate şi/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 obligaţia de a notifica societăţii de asigurare, prin scrisoare recomandată cu confirmare de primire, în legătură cu solicitarea adresată Agenţiei privind rambursarea sumelor achitate şi/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 Agenţie, 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 obligaţia de a transmite societăţii de asigurare, prin scrisoare recomandată cu confirmare de primire, cererea de despăgubire însoţită 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 şi 8.2.5;
c) fotocopiile de pe documentele de plată a avansului (chitanţe, ordine de plată etc.), în cazul cererilor de rambursare a sumelor achitate de turist;
d) fotocopiile de pe documentele de transport şi cazare, în cazul cererilor de rambursare a cheltuielilor de repatriere.
Societatea de asigurare are dreptul să solicite călătorului şi alte documente justificative.
8.2.7. Despăgubirea nu poate depăşi suma achitată de călător în contractul de comercializare a pachetului de servicii de călătorie şi nici sumele necesare repatrierii acestuia, cu respectarea prevederilor legale în vigoare. Din despagubire se scade franşiza menţionată pe poliţa 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, Agenţia plăteşte debitul către călător, acesta are obligaţia de a restitui asiguratorului despăgubirea primită, în termen de 5 (cinci) zile lucrătoare de la data primirii de la Agenţie 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 asistenţă 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 destinaţie ori a unei asigurări storno sau altor tipuri de asigurări de călătorie. Agenţia recomandă încheierea unei asigurări storno pentru acoperirea eventualelor penalităţi de anulare. Călătorul se poate informa în agenţii despre cazurile acoperite de asigurarea storno, aceasta putând fi încheiată în agenţia de turism de unde acesta a achiziţionat pachetul de servicii de călătorie, dacă Agenţia oferă acest tip de serviciu.
8.3. Agenţia nu se face vinovată de eventuala nerespectare a obligaţiilor stipulate în poliţele de asigurare contractate prin intermediul Agenţiei, deoarece aceasta este doar intermediar între călător şi asigurator.

CAPITOLUL IX: Documentele contractului se constituie ca anexă la acesta şi sunt următoarele:
a) voucherul, biletul de odihnă/tratament, biletul de excursie, anexa la contract, după caz;
b) programul de călătorie, în cazul acţiunilor de călătorie;
c) cataloage/pliante/oferte/alte înscrisuri/etc. ale Agenţiei puse la dispoziţia călătorului, în format tipărit sau pe suport electronic.

CAPITOLUL X: Dispoziţii 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 şi cu respectarea prevederilor O. G. nr. 2/2018 privind pachetele de servicii de călătorie şi serviciile de călătorie asociate.
10.3. Toate unităţile de cazare, precum şi mijloacele de transport sunt clasificate de către organismele abilitate ale ţărilor de destinaţie, conform procedurilor interne şi normativelor locale, acolo unde acestea există, care diferă de la o ţară la alta şi de la un tip de destinaţie la altul.
10.4. Călătorul declară că Agenţia l-a informat complet cu privire la condiţiile 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 şi serviciile de călătorie asociate. Prin semnarea acestui contract sau prin acceptarea pachetelor de servicii de călătorie, inclusiv în cazul celor achiziţionate la distanţă prin mijloace electronice, călătorul îşi exprimă acordul şi luarea la cunoştinţă cu privire la condiţiile generale de comercializare a pachetelor de servicii de călătorie, în conformitate cu oferta agenţiei de turism.
10.5. Litigiile apărute între părţi 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, judeţul 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 şi 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. Agenţia, în calitate de operator de date cu caracter personal, prelucrează şi transferă, prin mijloace mixte, datele cu caracter personal furnizate de dvs. şi/sau de membri familiei dvs., în mod liber şi informat, în scopuri de ”servicii hoteliere şi de turism/ reclamă, marketing şi publicitate/îmbunătăţirea calităţii serviciilor/administrarea site-ului Agenţiei şi newsletter, asigurări medicale de călătorie şi asigurări storno”. Datele dumneavoastră personale, solicitate de Agenţie, sunt indispensabile prelucrării. În cazul în care nu sunteţI de acord cu prelucrarea, nu puteţi beneficia de serviciile Agenţiei. Pentru scopuri de marketing şi de promovare a serviciilor, vom prelucra doar email-ul, numele şi prenumele, telefonul, adresa de email şi de corespondenţă, dumnevoastră având dreptul de a vă opune. Dumneavoastră aveţi răspunderea obţinerii acordului persoanelor ale căror date personale ni le furnizaţi în scopul încheierii şi executării contractului. Informaţiile prelucrate sunt destinate utilizării de către operator şi pot fi dezvăluite partenerilor noştri contractuali, împuterniciţilor noştri şi autorităţilor publice centrale/locale, potrivit legii. Datele sunt transferate în străinătate, în statul de destinaţie ales de dvs. Nu vindem datele dumneavoastră personale în baze de date către terţi. Păstram datele dumneavoastră personale pe durata termenului legal de prescripţie pentru eventuale acţiuni în justiţie, precum şi pe durata îndeplinirii obligaţiilor 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, beneficiaţi de dreptul de acces la date, de intervenţie asupra datelor, dreptul de opoziţie şi de dreptul de a nu fi supus unei decizii individuale. Aveţi dreptul să vă opuneţi, în mod gratuit şi fără nicio justificare, în orice moment, prelucrării datelor dumneavoastră în scopuri de marketing. Pentru exercitarea drepturilor legale specifice, vă puteţi adresa cu o cerere scrisă, datată şi semnată, pe adresa Agenţiei şi/sau autorităţii naţionale de supraveghere (www.dataprotection.ro). Prin semnarea contractului/solicitării, în mod liber, informat şi în cunoştinţă de cauză, declaraţi că sunteţi de acord cu colectarea, prelucrarea şi transferul datelor cu caracter personal de către operator, în condiţiile acestei informări.

Agenţia de turism,
SC Marion Turism SRL

Reprezentant legal,

Funcţia – Agent de Turism

Semnătura

Călătorul (numele şi prenumele)

Semnătura: