

**CONTRACT de comercializare servicii de călătorie Nr. [ ] din data de [ ]**

**Părțile contractante:**

Societatea MARA BOUTIQUE TRAVEL S.R.L., cu sediul în Bucuresti, Calea Dorobantilor nr.186, sector 1, număr de înregistrare la registrul comerțului J40/5936/2010, cod de înregistrare fiscală RO27043887, cont bancar EUR RO94BACX0000001319374001; RON RO24BACX0000001319374000, deschis la banca UNICREDIT, titulară a Licenței de turism nr. 6454, pentru Agenția MARA BOUTIQUE TRAVEL Tel: (+4) 021.230.13.12; I: 021.231.77.36; 0723.386.222; E-mail: [mara@mara-boutique.ro](mailto:mara@mara-boutique.ro); [www.mara-boutique.ro](http://www.mara-boutique.ro), reprezentată prin Andreea Cojocarescu, în calitate de Administrator sau prin reprezentant, denumită în continuare Agenția;

și Călătorul/reprezentantul Călătorului, dna./dl. [ ] domiciliat în [ ], telefon [ ], email [ ], posesor/posesoare al/a CI seria [ ], nr. [ ], eliberată de [ ] la data de [ ], CNP [ ];

au convenit încheierea prezentului contract (denumit în continuare Contractul).

**I. Obiectul Contractului**

**1.1.** Obiectul Contractului îl constituie vânzarea de către Agenție, în calitate de intermediar, a serviciilor de călătorie înscrise în voucher, bilet de odihnă, tratament, bilet de excursie, alt înscris anexat prezentului contract sau care va fi anexat ulterior, și eliberarea documentelor de plată și călătorie. Serviciile de călătorie rezervate nu formează un pachet și nu se supun prevederilor OG 2/2018, Călătorul fiind expres informat că prezentul Contract se încheie în numele și pe seama furnizorilor de servicii de călătorie, în această categorie intrând: unități de cazare (hoteluri, pensiuni ș.a.), companii de transport (terestru, aerian ș.a.), companii de asigurari de călătorie, cele de închirieri autoturisme, prestatori de servicii de agrement și altele (denumiți în continuare Furnizori de servicii de călătorie), serviciile de călătorie fiind prestate de către aceștia.

**II. Încheierea contractului**

**2.1.** Contractul se încheie, după caz, în momentul semnării lui de către Călător sau prin acceptarea de către Călător, în orice formă, a condițiilor contractuale de servicii de călătorie, inclusiv în cazul celor achiziționate la distanță prin mijloace electronice. De asemenea, orice plată efectuată de Călător are semnificația acceptării condițiilor contractuale de servicii de călătorie.

**2.2.** Dacă la momentul încheierii Contractului Agenția nu a furnizat Călătorului confirmarea scrisă a rezervării, datorită faptului că serviciile de călătorie respective necesită confirmarea rezervării din partea Furnizorilor de servicii de călătorie, prezentul Contract este desființat de drept, fără despăgubiri în sarcina Agenției sau a Furnizorilor de servicii de călătorie, în cazul în care Agenția comunică Călătorului că nu poate furniza confirmarea sau în cazul în care confirmarea nu este furnizată în maximum 30 de zile calendaristice de la data comenzii Călătorului. În situația desființării Contractului, Călătorul are dreptul la rambursarea tuturor sumelor deja plătite.

În cazul în care conținutul comenzii diferă de conținutul confirmării călătoriei primite în scris de la Agenție sau dacă această confirmare s-a făcut după expirarea termenului de 30 de zile calendaristice de la data emiterii comenzii, Călătorul poate confirma în scris voiajul în termenul comunicat de Agenție.

În cazul în care conținutul comenzii nu diferă de conținutul confirmării călătoriei și confirmarea s-a efectuat în termenul de 30 zile calendaristice de la data emiterii comenzii, Călătorul care decide să renunțe la călătorie datorează penalități conform cap. VI.

**III. Prețul Contractului și modalități de plată**

**3.1.** Prețul Contractului este de [ ] ([ ]) și se compune din prețul serviciilor de călătorie efective, comisionul Agenției și TVA. Dacă prețul nu este specificat în prezentul înscris, atunci acesta este specificat în documente anexe, cum sunt: bonul de comandă, formularul de comandă, 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:**

**3.2.1.** La semnarea contractului/la momentul rezervării se percepe un avans de 50% din prețul stabilit sau, după caz, plata integrală a contravalorii serviciilor de călătorie. Modalitatea concretă de plată se stabilește prin documentele anexate Contractului, în funcție de condițiile impuse de Furnizorul de servicii de călătorie.

**3.2.2.** În cazul în care la încheierea contractului s-a perceput un avans, restul de preț se va plăti conform termenelor de plată menționate în scris prin bonul de comandă sau alte anexe.

**3.3.** Plata serviciilor de călătorie externe se va efectua într-o singură monedă, în numerar în limitele prevăzute de lege/prin transfer bancar/prin depunere directă în contul bancar al Agenției la termenul stabilit în contract sau în anexe, în valuta specificată sau în lei la cursul comunicat de Banca Națională a României pentru ziua emiterii facturii plus 2,5%. Depășirea termenului de plată determină aplicarea unei penalități de 0,15% pentru fiecare zi de întârziere în sarcina Călătorului. De asemenea în cazul în care Călătorul nu achită până la data scadentă o factură emisă în lei pentru servicii externe pe care Agenția le achită Furnizorului de servicii de călătorie în valută, iar echivalentul în lei al valutei respective crește, Agenția își rezervă dreptul de a solicita Călătorului achitarea diferenței de curs valutar față de cel de la data emiterii facturii neachitate la termen.

**3.4.** Plata serviciilor de călătorie care se desfășoară pe teritoriul României se va face exclusiv în lei, indiferent de valuta în care este exprimat prețul în ofertă sau contract. Cursul de schimb valutar este cursul de vânzare comunicat de UniCredit Bank SA pentru ziua emiterii facturii.

**IV. Drepturile și obligațiile Agenției**

**4.1.** În cazul modificării uneia dintre prevederile esențiale ale Contractului, cum ar fi: destinația, itinerariul, perioada, mijloacele de transport, locația/categoriei unității de cazare, serviciile incluse, majorarea prețului, Agenția are obligația de a informa Călătorul de îndată ce a fost informată în acest sens de către Furnizorul de servicii de călătorie.

**4.2.** În cazul achiziționării de servicii turistice de transport pe cale aeriană, Călătorul este informat că transportatorul aerian poate modifica orele și zilele de zbor, iar Agenția nu este răspunzătoare pentru decolarea/aterizarea avioanelor la o altă oră/ziua decât cea înscrisă în programul de călătorie. Pentru aceste întârzieri, compania aeriană este obligată să asiste turiștii 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. 1.912/2006. Orice problemă privind operarea zborului și acțiunile adiacente acestuia intră în competența și responsabilitatea transportatorului, biletul de avion reprezentând contractul între pasager și transportator.

**4.3.** 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 pupa 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 cel rezervat.

**4.4.** Prețul Contractului poate fi modificat în sensul majorării sau micșorării acestuia, după caz, arătându-se, totodată, modul de calcul, 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 sau ale comisioanelor impuse de terti, a taxelor de turist ori a cursurilor de schimb valutar aferente serviciilor de călătorie contractate.



**4.5.** În cazul în care o parte din serviciile de călătorie prevăzute în Contract nu este realizată sau Furnizorul de servicii de călătorie constată că nu le va putea realiza, acesta va putea, după caz:

- a) să ofere Călătorului alternative corespunzătoare în vederea continuării călătoriei turistice;
- b) să restituie Călătorului sumele ce reprezintă diferența dintre serviciile de călătorie achitate și cele efectiv prestate în timpul călătoriei turistice.

Dacă întoarcerea Călătorului nu poate fi asigurată din cauza unor „circumstanțe inevitabile și extraordinare”, Călătorul se va adresa Furnizorului de servicii de călătorie direct sau prin intermediul Agenției, pentru a beneficia de condițiile de sprijin oferite de Furnizorul de servicii de călătorie.

**4.6.** Furnizorul de servicii de călătorie este răspunzător pentru executarea prezentului Contract, cu excepția următoarelor cazuri, care nu vor da dreptul la despăgubiri în beneficiul Călătorului:

- a) când neîndeplinirea sau îndeplinirea defectuoasă a obligațiilor asumate prin Contract se datorează Călătorului;

- b) când neîndeplinirea obligațiilor se datorează unor cauze de forță majoră sau unor împrejurări care nu se puteau prevedea sau evita, inclusiv, dar fără a se limita la: modificarea companiei aeriene, de orar sau de itinerar, întârzieri în traficul mijloacelor de transport, defectarea mijlocului de transport, accident, blocaje, lucrări sau reparații pe drumurile publice, greve, conflicte politice, stare de război, pandemie, stare de alertă, stare de urgență, restricții impuse de autorități ca urmare a unor situații epidemiologice, catastrofe, pericol public, atac terorist, embargou internațional, situația în care companiile aeriene stabilesc limite de răspundere. Furnizorul de servicii de călătorie, altul decât compania de transport, și nici Agenția nu sunt răspunzători 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 au un caracter imprevizibil și inevitabil;

- d) când Contractul este desființat pentru nerealizarea numărului minim de persoane menționat în documentele contractuale.

**4.7.** Agenția va furniza Călătorului în scris sau prin orice mijloace de comunicare electronică convenite cu acesta (e-mail, fax, sms etc.), următoarele informații, de îndată ce i-au fost comunicate de Furnizorul de servicii de călătorie:

- a) orele, 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/sau de fax, adresele de e-mail ale Furnizorului de servicii de călătorie sau, în lipsa acestora, un număr de apel de urgență din partea Agenției;

- 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. 5.7 și pct. 5.8.

**4.8.** Agenția își rezervă dreptul de a aplica taxă de rezervare/comision tuturor serviciilor suplimentare și complementare, față de cele care fac obiectul prezentului Contract, solicitate de Călător (servicii SPA, excursii etc.).

## **V. Drepturile și obligațiile Călătorului**

**5.1.** În cazul în care Călătorul nu poate să participe la călătorie, independent de motivele care stau la baza imposibilității de participare, acesta poate să cesioneze Contractul unei terțe persoane care îndeplinește toate condițiile aplicabile serviciilor de călătorie contractate, numai după ce notifică Agenția cu un termen rezonabil înainte de plecare/începerea executării serviciului de călătorie și condiționat de obținerea acordului scris al Furnizorului de servicii de călătorie (transportator, hotel ș.a.). Călătorul care cedează serviciile și cesionarul sunt responsabili în mod solidar pentru plata prețului călătoriei și a eventualelor costuri suplimentare apărute cu ocazia cesiunii.

**5.2.** Călătorul se va informa în prealabil și va respecta programul și condițiile de acordare a serviciilor de călătorie (check in, check out, taxe locale, garanții, “Regulament de ordine interioară” al unității de cazare, cod de conduită vestimentară, purtarea obligatorie a brățării la mână, parcare, măsuri luate de Furnizorul de servicii de călătorie pentru prevenirea infectării cu noul coronavirus - COVID-19 etc.) astfel cum sunt comunicate de Agenție sau aplicate de Furnizorii de servicii de călătorie la locul prestării serviciilor de călătorie. În cazul sejururilor de odihnă și/sau de tratament cu locuri 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, între orele 10:00-12:00, după caz, în ziua de ieșire. Eventualele costuri suplimentare generate de neeliberarea spațiilor de cazare până cel târziu la orele specificate mai sus sau stabilite de Furnizorul de servicii de călătorie cad în sarcina exclusivă a Călătorului. Călătorul este informat și își asumă că, în funcție de destinație, orele de intrare, respectiv ieșire, se pot modifica și sunt decise de unitatea hotelieră.

**5.3.** Călătorul este obligat să comunice Agenției în termen de 3 zile calendaristice de la primirea înștiințării prevăzute la pct. 4.1 privind modificarea Contractului, hotărârea sa de a opta pentru: a) încetarea Contractului, fără plata penalităților; sau b) acceptarea noilor condiții ale Contractului: servicii de călătorie de calitate echivalentă, servicii de călătorie de calitate superioară, cu achitarea suplimentului de preț corespunzător sau servicii de călătorie de calitate inferioară, cu rambursarea diferenței de preț.

**5.4.** În cazul în care, conform pct. 5.3, Călătorul decide să participe la călătorie, se consideră că toate modificările au fost acceptate și Călătorul nu poate solicita despăgubiri pentru modificarea Contractului.

**5.5.** În cazul în care Călătorul optează pentru încetarea Contractului în temeiul pct. 5.3, Călătorul are dreptul să i se ramburseze toate sumele achitate în virtutea Contractului. Se consideră opțiune de încetare și lipsa răspunsului Călătorului în termenul menționat la pct. 5.3.

**5.6.** Dacă Călătorul solicită nemotivat schimbarea hotelului, structurii camerelor sau a oricăror dintre servicii, aceasta echivalează cu denunțarea unilaterală a Contractului, cu aplicarea penalităților prevăzute la cap. VI la momentul respectiv și încheierea unui nou contract.

Datorită modificărilor zilnice operate de Furnizorii de servicii de călătorie în industria de turism locală și internațională, Călătorul este informat asupra faptului că există condiții speciale aplicabile serviciilor turistice rezervate în regim „Early Booking” și, oricând, după rezervarea serviciilor de călătorie, pot apărea situații tip „Stop Sale” și/sau „overbooking”, care pot conduce la imposibilitatea respectării condițiilor agreeate inițial și chiar la imposibilitatea modificării condițiilor de prestare a serviciilor de călătorie, atunci când modificările solicitate de Călător privesc datele de identificare a persoanelor beneficiare ale serviciilor, sau orice alte condiții decât cele inițial confirmate. În situația în care modificarea condițiilor de prestare a serviciilor turistice nu este posibilă ca urmare a condițiilor impuse de Furnizorii de servicii de călătorie sau a neacceptării de către Călător a costurilor suplimentare aplicabile, aceasta echivalează cu denunțarea contractului din culpa Călătorului, cu aplicarea penalităților contractuale și legale și încheierea unui nou contract, după caz, răspunderea Agenției fiind exclusă.

**5.7.** Călătorul este obligat să achite la recepția unității hoteliere sau, după caz, la beneficiar, fără a putea pretinde despăgubiri sau returnarea sumelor, orice taxe locale, cum ar fi: taxa de stațiune, taxa de salubritate, taxa de promovare, taxa de pod, taxa de parcare etc.

**5.8.** 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 dovada plății contribuțiilor pentru asigurări sociale, la zi.



**5.9.** Dacă pentru efectuarea călătoriei este necesară îndeplinirea de către Călător a unor formalități suplimentare (de exemplu, împuternicire din partea părintelui sau a reprezentantului legal ce nu însoțește minorul, în cazul călătoriei 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. De asemenea Călătorul are obligația să se informeze la Consulatul țării de destinație, la Direcția Consulară din România sau la MAE [www.mae.ro](http://www.mae.ro) despre condițiile de viză, regimul și perioada de valabilitate a pașapoartelor, formalitățile sanitare etc, să se asigure de respectarea acestora și să-și asume răspunderea pentru obținerea vizei și pentru datele înscrise în formularul de cerere de viză, precum și pentru cele declarate la interviul solicitat de ambasade.

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 Furnizorului de servicii de călătorie sau a Agenției, aceștia sunt exonerati de orice răspundere în cazul imposibilității efectuării călătoriei.

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

**5.11.** Călătorul este obligat să cunoască și să respecte legile din România și ale țării în care călătorește cu privire la trecerea frontierei, vamă, deplasarea în mijloace de transport, circulația rutieră, precum și reglementările de comportare în locuri publice și în instituții și să folosească mijloacele de transport, camera de hotel și bunurile din dotarea acesteia ca un bun proprietar și potrivit destinației lor. Agenția și Furnizorul de servicii de călătorie nu se fac vinovați de eventualele pagube produse sau vătămări suferite de Călător ca urmare a nerespectării acestor obligații. În toate cazurile în care, în temeiul legii sau al oricăror clauze contractuale, Agenția va suporta față de orice terță persoană, inclusiv față de Furnizorul de servicii de călătorie, vreo pagubă produsă de Călător sau imputabilă acestuia, aceasta va avea drept de regres împotriva Călătorului.

**5.12.** 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 de călătorie 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.

**5.13.** În cazul în care Călătorul care a intrat pe teritoriul statului în care se realizează serviciile de călătorie refuză să se mai întoarcă în România și autoritățile din țara respectivă fac cheltuieli de orice natură cu acesta, Călătorul are obligația de a suporta toate aceste cheltuieli. Se subînțelege că, în toate cazurile în care, în temeiul legii sau al oricăror clauze contractuale, Agenția va suporta față de orice terță persoană, inclusiv față de Furnizorul de servicii de călătorie sau față de autoritățile statului în care se realizează serviciile de călătorie, vreo cheltuială cauzată de Călător sau imputabilă acestuia, aceasta va avea drept de regres împotriva Călătorului.

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

**6.1.** În cazul în care Călătorul renunță la serviciile de călătorie, ce fac obiectul prezentului contract, el datorează penalizări după cum urmează:

**6.1.1.** În cazul serviciilor de călătorie externe, penalizările sunt de:

- 35 % din prețul Contractului, dacă renunțarea se face cu mai mult de 31 de zile calendaristice înainte de data plecării;
- 45 % din prețul Contractului, dacă renunțarea se face în intervalul 30 - 25 de zile calendaristice înainte de data plecării;
- 55 % din prețul Contractului, dacă renunțarea se face în intervalul 24 - 18 zile calendaristice înainte de data plecării;
- 75 % din prețul Contractului, dacă renunțarea se face în intervalul 17 - 11 zile calendaristice înainte de data plecării;
- 85 % din prețul Contractului, dacă renunțarea se face în intervalul 10 - 4 zile calendaristice înainte de data plecării;
- 90 % din prețul Contractului, dacă renunțarea se face într-un interval mai mic de 3 zile calendaristice înainte de plecare;
- 100 % din prețul Contractului, în caz de neprezentare la program (no show) sau în cazul în care Călătorul a achiziționat servicii de călătorie din cadrul unui program special (de exemplu, Early Booking, oferte speciale, oferte last minute, tarife non-refundabile/nerambursabile etc.), indiferent de data la care Călătorul solicită renunțarea.

**6.1.2.** În cazul serviciilor de călătorie interne, penalizările sunt de:

- 25 euro sau contravaloarea primei nopți de cazare, după caz, dacă renunțarea se face cu mai mult de 31 de zile calendaristice înainte de data plecării;
- 30 % din prețul Contractului, dacă renunțarea se face în intervalul 30 - 20 de zile calendaristice înainte de data plecării;
- 50 % din prețul Contractului, dacă renunțarea se face în intervalul 21 - 15 zile calendaristice înainte de data plecării;
- 75 % din prețul Contractului, dacă renunțarea se face în intervalul 14 - 7 zile calendaristice înainte de data plecării;
- 100 % din prețul Contractului, dacă renunțarea se face într-un interval mai mic de 7 zile calendaristice înainte de plecare, în caz de neprezentare la program sau în cazul în care Călătorul a achiziționat servicii de călătorie din cadrul unui program special (de exemplu, Early Booking, oferte speciale, oferte last minute, tarife non-refundabile/nerambursabile etc.), indiferent de data la care Călătorul solicită renunțarea.

**6.1.3.** În cazul rezervărilor pentru apartamente, case de vacanță, croaziere, programe speciale, bilete de intrare la spectacole, în cazul ofertelor speciale și last-minute etc, precum și în cazul în care Furnizorul de servicii de călătorie își rezervă condiții diferite de anulare, urmează a se aplica condițiile speciale de anulare, prevăzute în cataloagele tour-operatorilor, în orice anexe la Prezentul Contract sau în comunicările Agenției, parte integrantă din Contract.

**6.2.** În situația contractării serviciilor de călătorie în regim early booking, reducerea este inclusă în prețul Contractului, iar orice modificare a Contractului, solicitată de Călător, determină anularea rezervării cu penalizările menționate la pct. 6.1 și refacerea acesteia la prețul și condițiile din momentul reînscriserii. De asemenea, nerespectarea condițiilor de plată aplicate rezervărilor tip Early Booking determină modificarea prețului serviciilor de călătorie conform ofertei standard.

**6.3.** În cazul anulării călătoriei din vina Furnizorului de servicii de călătorie, sumele achitate de Călător i se vor restitui.

**6.4.** În cazul biletelor de avion se aplica condițiile de anulare impuse de compania aeriană. În toate cazurile de anulare a zborului de către compania aeriană, Agenția își rezervă dreptul de a reține comisionul propriu pentru intermedierea serviciilor de rezervare, în scopul acoperirii cheltuielilor proprii de operare. Biletele de avion sunt nominale și nu pot fi cedate unei alte persoane.

**6.5.** În cazul în care Călătorul nu achită ratele scadente sau restul de plată în termenul specificat în Contract sau anexe, Contractul se desființează prin rezoluțiune, de drept, fără punere în întârziere și fără notificare sau orice altă formalitate prealabilă, iar Agenția va anula rezervările efectuate în beneficiul Călătorului, cu plata de către Călător/reținerea penalizărilor prevăzute la pct. 6.1.

**6.6.** Pentru biletele de odihnă și/sau de tratament cumpărate prin organizații sindicale, Agenția va face restituiri potrivit prezentului Contract numai în baza cererilor de renunțare contrasemnate și stampilate de reprezentantul organizației sindicale.

**6.7.** În cazul în care o ambasadă sau o misiune diplomatică refuză să acorde viza de intrare pentru efectuarea serviciilor de călătorie, Călătorului i se vor reține toate taxele și sumele achitate de Agenție Furnizorilor de servicii de călătorie, taxa de viză, dacă a fost achitată de Călător Agenției, precum și comisionul Agenției. Achiziționarea serviciilor de călătorie intermediare de Agenție, nu garantează obținerea vizei de intrare în țara în care se efectuează excursia/călătoria.

**6.8.** Penalizările prevăzute la cap. VI 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 (inclusiv, deteriorate sau pierdute), nu poate îndeplini formalitățile de trecere a frontierei sau dacă este în imposibilitatea de a părăsi teritoriului țării din orice motiv sau este împiedicat să efectueze călătoria din alte motive personale.



6.9. Solicitarea de renunțare la serviciile de călătorie se va transmite în scris Agenției, în caz contrar nefiind luată în considerare.

## 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 serviciilor de călătorie contractate, ce se va transmite prompt atât reprezentantului Agenției, cât și Furnizorului de servicii de călătorie (conducerii hotelului, restaurantului etc.).

Date contact Agenție: Telefon fix: (004)0212301312; 0212317736; Mobil: 0723386222; E-mail: office@mara-boutique.ro, rezervari@mara-boutique.ro.

7.2. Atât Agenția, cât și Furnizorul de servicii de călătorie vor acționa imediat pentru soluționarea sesizării. În cazul în care sesizarea nu este soluționată sau este soluționată parțial, Călătorul va transmite de îndată Agenției o reclamație în scris, care nu va depăși un termen de maximum 5 zile calendaristice de la încheierea călătoriei. Agenția va transmite reclamația către Furnizorul de servicii de călătorie/Tour-operator, care va verifica dacă situația de la fața locului corespunde aspectelor reclamate de Călător. Agenția va transmite Călătorului răspunsul Furnizorului de servicii de călătorie/tur-operatorului și dacă, va fi cazul, va achita Călătorului despăgubirile acordate de acesta.

7.3. Orice reclamație formulată verbal sau după efectuarea călătoriei fără respectarea prevederilor pct. 7.1. și/sau 7.2. nu se va lua în considerare.

7.4. Orice reclamație privind operarea curselor de avion regulate/charter, anulări, întârzieri, inclusive cereri de daune privind pierderea serviciilor de călătorie la destinație va fi înaintată de către Călător direct companiei aeriene sau organizatorului cursei charter. Agenția și/sau Furnizorul de servicii de călătorie, altul decât compania aeriană sau organizatorul cursei charter, nu răspund de nici un fel de pierderi provocate Călătorului din cauza întârzierii sau anulării curselor de avion regulate/charter.

7.5. Călătorul acceptă interdicția de a face publicitate negativă Agenției și serviciilor prestate sau intermediare de aceasta. Este interzisă orice comunicare publică de nemulțumire privind serviciile prestate sau intermediare de Agenție fără parcurgerea prealabilă a procedurii de înregistrare și soluționare a reclamațiilor prevăzută în capitolul VII din prezentul Contract. Nerespectarea acestei prevederi dă dreptul Agenției să solicite Călătorului despăgubiri corespunzătoare prejudiciului suferit.

## VIII. Asigurări

8.1. Facultativ, Călătorul are posibilitatea încheierii unui contract de asigurare, care să acopere taxele de transfer, sau a unui contract de asigurare 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, după caz. Agenția recomandă încheierea unei asigurări storno pentru acoperirea eventualelor penalități de anulare. Călătorul se poate informa în Agenție despre cazurile acoperite de asigurarea storno, aceasta putând fi încheiată în Agenția de turism de unde acesta a achiziționat serviciile de călătorie.

În toate cazurile de restituire a penalizărilor prin intermediul asigurării storno, Călătorul datorează comisionul Agenției.

**NU DORESC SA INCHEI URMATOARELE POLITE DE ASIGURARE : STORNO.....**Semnatura turist: .....

8.2. 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 asigurător.

## IX. Documentele contractului

9.1. Documentele contractului sunt următoarele:

- prezentul Contract;
- voucherul, biletul de odihnă/tratament, biletul de excursie, alte documente aferente serviciilor de calatorie/ care atesta serviciile de calatorie, după caz;
- programul turistic, în cazul acțiunilor turistice;
- cataloge/pliante/oferte/alte înscrisuri/etc. ale Agenției puse la dispoziția Călătorului, în format tipărit sau pe suport electronic;
- orice alte anexe la prezentul Contract, inclusiv comunicări între părți, care conțin elemente ale înțelegerii părților, indiferent dacă sunt sau nu denumite anexe.

9.2. În caz de neconcordanță, contradicție sau diferențe între documentele de la pct. precedent, vor avea prioritate dispozițiile anexelor, părțile înțelegând că, datorită varietății și complexității ofertelor pentru serviciile de călătorie, anexele pot conține condiții specifice de rezervare, plată, modificare, anulare, care particularizează relația cu Furnizorul de servicii de călătorie.

## X. Dispoziții finale

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

10.2. Prezentul Contract și anexele sale sunt aplicabile oricărui beneficiar al serviciilor de călătorie ce fac obiectul Contractului, indiferent dacă este sau nu semnat direct al Contractului. În cazul în care o persoană face rezervare pentru mai multe persoane care vor beneficia de serviciul de calatorie, părțile sunt de acord că această persoană este împuternicită să le reprezinte interesele și să achite/ modifice/ reprezinte beneficiarii în orice activitate sau decizie legată de rezervarea efectuată, inclusiv să informeze cu privire la orice posibile modificări și să încaseze în numele tuturor beneficiarilor posibilele sume de rambursat.

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, Agenția nefiind responsabilă pentru eventuale diferențe în raport de reglementările din România.

10.4. Călătorul înțelege că Agenția este un mandatar al Furnizorului de servicii de călătorie, iar uneori, și un submandatar al tur-operatorului, și, în aceste cazuri, nu are obligații și răspunderi legate de furnizarea serviciilor de călătorie. Așadar, Călătorul își asumă faptul că serviciile pe care le achiziționează sunt în stricta responsabilitate a Furnizorului local de servicii de călătorie, raportul juridic dintre Călător și Furnizorul de servicii de călătorie fiind guvernat de legea stabilită de Furnizorul de servicii de călătorie potrivit condițiilor generale de contractare ale acestuia, care, de regulă, este legea țării în care aceste servicii sunt prestate. În cazul în care furnizorul este un transportator, raportul juridic va fi guvernat de legea stabilită de transportator potrivit condițiilor generale de contractare ale acestuia.

10.5. Informațiile privind starea pe teritoriul cărora, la data încheierii prezentului Contract, este decretată stare de urgență sau de alertă ori în privința cărora Ministerul Afacerilor Externe a formulat alerte de călătorie, sub formă de avertismente sau atenționări, ca urmare a pandemiei COVID-19 sau a oricăror alte situații (război, calamități naturale, situații epidemiologice, conflicte, atacuri teroriste, embargouri etc.) sunt publice și pot fi consultate accesând <http://www.mae.ro/travel-alerts> sau orice alte resurse puse la dispoziție de autorități. Prin urmare, Călătorul înțelege să contracteze serviciile ce fac obiectul prezentului Contract fiind informat și asumându-și riscurile ce decurg din acestea.

10.6. Neînțelegerile apărute între părți referitoare la acțiunile și/sau inacțiunile Agenției se rezolvă pe cale amiabilă, urmând ca în caz contrar părțile să se adreseze instanțelor de judecată competente de la sediul Agenției. Pentru litigiile referitoare la acțiunile și/sau inacțiunile Furnizorilor de servicii de călătorie/tur-operatori, de orice fel, inclusiv legate de încheierea, executarea și încetarea prezentului Contract, Călătorul va chema în judecată aceste entități juridice, potrivit legii.

**10.7.** Prin semnarea acestui Contract Călătorul este de acord cu dispozițiile acestuia și recunoaște că a primit toate informațiile și documentele anexate prin care a luat cunoștință de toate condițiile de călătorie, rezervare, vânzare, plată, anulare și de asigurare ale serviciilor de călătorie. De asemenea, Călătorul declară că Agenția i-a adus la cunoștință informațiile de ordin general privind regimul pașapoartelor și al vizelor și formalitățile de sănătate necesare pentru călătorie și ședere publicate și pe site-ul agentiei [www.mara-boutique.ro](http://www.mara-boutique.ro) la rubrica Informații utile.

## **XI. PRELUCRAREA DATELOR CU CARACTER PERSONAL**

### **11.1. Datele cu caracter personal prelucrate de MARA BOUTIQUE TRAVEL SRL**

În contextul ofertării, rezervării, intermediării și comercializării serviciilor de călătorie, altor servicii turistice, evenimente culturale/sportive sau de altă natură, servicii de agrement sau călătorii de afaceri și al menținerii/dezvoltării raporturilor comerciale/contractuale cu dumneavoastră, MARA BOUTIQUE

TRAVEL SRL poate prelucra următoarele date cu caracter personal: nume, prenume, număr telefon, adresă de domiciliu, adresă de e-mail, serie și nr. carte de identitate, serie și nr. pașaport, CNP, data nașterii, numele și vârsta copiilor, apartenența la sindicate, locul de muncă.

### **11.2. Persoanele vizate**

Persoanele vizate, ale căror date pot fi prelucrate de către MARA BOUTIQUE TRAVEL SRL, exclusiv în scopul mai jos menționat, sunteți dumneavoastră, în calitate de călători/turști/beneficiari ai serviciilor de călătorie sau turistice, reprezentanți/împuțerniciți/persoane de contact de afaceri (parteneri de afaceri sau contractuali, etc.) din cadrul companiilor sau instituțiilor/autorităților publice.

### **11.3. Scopurile colectării datelor cu caracter personal**

Prelucrăm datele dumneavoastră cu caracter personal doar în următoarele scopuri:

- Rezervarea, ofertarea, intermedierea, comercializarea serviciilor de călătorie, altor servicii turistice, evenimente culturale/sportive sau de altă natură, servicii de agrement sau călătorii de afaceri, executarea contractelor;
- În vederea îndeplinirii obligațiilor legale stabilite în sarcina noastră;
- În vederea informării dvs. privind ofertele și serviciile intermediare de MARA BOUTIQUE TRAVEL SRL.

**11.4.** MARA BOUTIQUE TRAVEL SRL va considera toate informațiile colectate de la dumneavoastră ca fiind confidențiale și nu le va partaja cu terți (cu excepția turoperatorilor, unităților de cazare, transportatorilor, altor persoane fizice și/sau juridice implicate în prestarea serviciilor de călătorie, altor servicii turistice, evenimentelor culturale/sportive sau de altă natură, serviciilor de agrement sau călătoriilor de afaceri rezervate sau achiziționate de dumneavoastră, respectiv Furnizorilor de servicii de călătorie și partenerilor de afaceri ai MARA BOUTIQUE TRAVEL SRL, inclusiv furnizorilor și partenerilor din afara Uniunii Europene, în cazul în care fără partajarea datelor dumneavoastră nu ați putea beneficia de toate aceste servicii menționate mai sus) fără consimțământul dumneavoastră expres și prealabil.

Pentru a vi se asigura serviciile de călătorie pe care le contractați, suntem nevoiți să transferăm datele dvs. personale către partenerii noștri contractuali, unii dintre acestia având sediul în afara Uniunii Europene. Datele dvs. vor fi transferate în afara Uniunii Europene doar atunci când achiziționați servicii turistice cu destinații din afara Uniunii Europene sau atunci când operatorii de transport persoane pe care dvs. îi alegeți sau operatorii de turism a caror oferta o alegeți au sediul în afara Uniunii Europene. Garanțiile (protecțiile) utilizate: Clauze contractuale pentru transferul de date cu caracter personal din Uniunea Europeană către țări terțe - conform articolului 46 alineatul (92) litera (c) din Regulamentul general privind protecția datelor.

### **11.5. Destinatarii datelor dumneavoastră cu caracter personal**

Destinatarii datelor înseamnă orice persoană fizică sau juridică, autoritatea publică, agenție sau alt organism căreia (cărui) îi sunt divulgate datele dvs. cu caracter personal, precum cele precizate mai jos, dar fără a se limita la: tur-operatori, unități de cazare, transportatori, alte persoane fizice și/sau juridice implicate în prestarea serviciilor de călătorie, a altor servicii turistice, desfășurarea evenimentelor culturale/sportive sau de altă natură, serviciilor de agrement sau călătoriilor de afaceri, autorități publice centrale și locale, autorități judecătorești, politie, parchet (în limitele prevederilor legale și/sau ca urmare a unor cereri întemeiate și expres formulate), etc.

MARA BOUTIQUE TRAVEL SRL va asigura confidențialitatea datelor cu caracter personal, care nu vor fi furnizate către alți terți în afara celor menționați în prezentul document.

### **11.6. Durata prelucrării datelor cu caracter personal**

MARA BOUTIQUE TRAVEL SRL va prelucra datele dumneavoastră cu caracter personal pe durata necesară pentru realizarea scopurilor: (i) pentru rezervare, ofertare, intermedierea comercializării serviciilor de călătorie și executarea contractelor – atât timp cât este necesar potrivit cerințelor legale sau contractuale, iar în lipsa unor astfel de cerințe, perioada de păstrare a evidențelor și a documentelor justificative nu va depăși 10 ani; (ii) pentru informarea dvs. privind oferte de servicii – până în momentul în care dvs. sau reprezentantul legal/împuțernicit al dvs., veți exercita dreptul de opoziție/ de ștergere (cu excepția situației în care MARA BOUTIQUE TRAVEL SRL prelucreză datele în baza unei obligații legale sau justifică un interes legitim).

### **11.7. Drepturile persoanelor vizate**

În relația cu MARA BOUTIQUE TRAVEL SRL, dvs. beneficiați conform prevederilor legale aplicabile, de următoarele drepturi: dreptul de a fi informat, dreptul de acces, dreptul la rectificare, dreptul de ștergere a datelor, dreptul la restricționarea prelucrării, dreptul la portabilitatea datelor, dreptul la opoziție și procesul decizional individual automatizat, inclusiv crearea de profiluri.

Dreptul de a fi informat înseamnă că aveți dreptul de a fi informat cu privire la modul în care datele dvs. sunt prelucrate și motivul prelucrării.

Dreptul de acces înseamnă că aveți dreptul de a obține o confirmare din partea noastră că prelucrăm sau nu datele cu caracter personal care vă privesc și, în caz afirmativ, acces la datele respective și la informații privind modalitatea în care sunt prelucrate datele.

Dreptul la portabilitatea datelor se referă la dreptul de a primi datele personale într-un format structurat, utilizat în mod curent și care poate fi citit automat și la dreptul ca aceste date să fie transmise direct altui operator, dacă acest lucru este posibil din punct de vedere tehnic.

Dreptul la opoziție vizează dreptul de a vă opune prelucrării datelor personale atunci când prelucrarea este necesară pentru îndeplinirea unei sarcini care servește unui interes public sau când are în vedere un interes legitim al operatorului. Atunci când prelucrarea datelor cu caracter personal are drept scop marketingul direct, aveți dreptul de a vă opune prelucrării în orice moment, în mod gratuit și fără nicio justificare, utilizând, dacă este cazul, funcția de dezabonare inclusă în materialele de marketing.

Dreptul la rectificare se referă la corectarea, fără întârzieri nejustificate, a datelor cu caracter personal inexacte. Rectificarea va fi comunicată fiecărui destinatar la care au fost transmise datele, cu excepția cazului în care acest lucru se dovedește imposibil sau presupune eforturi disproporționate.

Dreptul la ștergerea datelor ("dreptul de a fi uitat") înseamnă că aveți dreptul de a solicita să vă ștergem datele cu caracter personal, fără întârzieri nejustificate, în cazul în care se aplică unul dintre următoarele motive: acestea nu mai sunt necesare pentru îndeplinirea scopurilor pentru care au fost colectate sau prelucrate; vă rețineți consimțământul și nu există niciun alt temei juridic pentru prelucrare; vă opuneți prelucrării și nu există motive legitime care să prevaleze; datele cu caracter personal au fost prelucrate ilegal; datele cu caracter personal trebuie șterse pentru respectarea unei obligații legale; datele cu caracter personal au fost colectate în legătura cu oferirea de servicii ale societății informaționale.

Dreptul la restricționarea prelucrării poate fi exercitat în cazul în care persoana contestă exactitatea datelor, pe o perioadă care ne permite verificarea corectitudinii datelor; prelucrarea este ilegală, iar persoana se opune ștergerii datelor cu caracter personal, solicitând în schimb restricționarea; în cazul în



care MARA BOUTIQUE TRAVEL SRL nu mai are nevoie de datele cu caracter personal în scopul prelucrării, dar persoana i le solicita pentru constatarea, exercitarea sau apărarea unui drept în instanță; în cazul în care persoana s-a opus prelucrării pentru intervalul de timp în care se verifică dacă drepturile legitime ale operatorului prevalează asupra celor ale persoanei respective.

În cazul în care, dumneavoastră, direct sau prin reprezentant, vă exercitați drepturile menționate mai sus, în mod vădit nefondat, nejustificat sau excesiv, în special din cauza caracterului repetitiv, MARA BOUTIQUE TRAVEL SRL poate:

- fie să perceapă o taxă rezonabilă, ținând cont de costurile administrative pentru furnizarea informațiilor sau a comunicării, sau pentru luarea măsurilor solicitate;
- fie să refuze să dea curs cererii.

De asemenea, dumneavoastră vă este recunoscut dreptul de a depune o plângere în fata unei autorități de supraveghere și de a introduce o cale de atac judiciară. În acest scop, în Romania, autoritatea de supraveghere este: ANSPDCP, [www.dataprotection.ro](http://www.dataprotection.ro).

#### **11.8. Exercițarea drepturilor dumneavoastră**

Pentru exercitarea acestor drepturi vă puteți adresa MARA BOUTIQUE TRAVEL SRL prin transmiterea unei cereri scrise, datate și semnate la adresa: Mun. Bucuresti, Str. Gral. Candiano Popescu nr. 63C, ap. 10, sector 4, cod postal 40581 sau prin transmiterea unui e-mail către [dpo@mara-boutique.ro](mailto:dpo@mara-boutique.ro).

Pentru detalii privind prelucrarea datelor cu caracter personal de catre MARA BOUTIQUE TRAVEL SRL, puteți accesa site-ul [www.mara-boutique.ro](http://www.mara-boutique.ro) secțiunea Politica de confidentialitate.

#### **11.9 CONȘIȚĂMÂNTUL PARENTAL IN CONTEXTUL PRELUCRĂRII DATELOR CU CARACTER PERSONAL ALE MINORILOR**

(se va completa doar daca vor exista minori - beneficiari indirecti ai serviciilor contractate)

Subsemnatul/ta, ....., (nume – prenume: părinte / reprezentant legal / imputernicit al reprezentanților legali), în calitate de ..... (parinte / reprezentant legal / imputernicit al reprezentanților legali) al minorului / minorilor .....

..... în vârsta de ..... ani, prin prezenta consimt în numele său (lor) ca MARA BOUTIQUE TRAVEL SRL să poată prelucra datele cu caracter personal legate de numele și vârsta minorului(lor), serie si numar pasaport / carte de identitate, în scopul rezervării / comercializării serviciilor turistice / biletelor de avion al căror beneficiar direct sau indirect va fi minorul.

Prin semnarea prezentului contract confirm că am citit, am fost informat(ă) corect, complet, am luat cunoștință și înțeleg pe deplin drepturile de care beneficiaz privind protecția atât a datelor personale proprii, cât și protecția datelor personale ale minorului.

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

**REPREZENTANT AGENTIE,**

**TURIST,**

**Nume:** .....

**Nume:Dna./Dl.** .....

**Semnatura:**.....

**Semnatura:**.....



**FORMULAR ACORD DATE PERSONALE**

Subsemnatul, (nume/prenume) ..... telefon: .....  
adresa de e-mail..... solicit Agentiei MARA BOUTIQUE TRAVEL SRL  
oferte turistice care presupun informari comerciale necesare achizitiei unui sejur/serviciu turistic.

- Sunt de acord ca datele mele cu caracter personal sa fie prelucrate de MARA BOUTIQUE TRAVEL SRL in vederea comunicarii ofertei solicitate.
- Sunt de acord ca datele mele sa fie prelucrate de MARA BOUTIQUE TRAVEL SRL in scopuri de marketing (primirea de oferte promotionale, reduceri speciale, noutati si comunicari despre destinatii de vacanta; oferte speciale pentru programe de vacanta; evenimente organizate) prin intermediul newsletterelor Agentiei:

**DORESC SA FIU ABONAT LA NEWSLETTER-ul MARA BOUTIQUE TRAVEL CU ADRESA DE E-MAIL:**

**DORESC SA FIU ABONAT LA NEWSLETTER-ul DEDICAT PRODUSELOR DE LUX SI EXCLUSIVISTE, MARCA EXCLUSIVE LUXURY TRAVEL CU ADRESA DE E-MAIL:**

Consimtamentul in ceea ce priveste prelucrarea datelor cu caracter personal, in acest scop este voluntar. Acest consimtament poate fi revocat in orice moment, cu efect ulterior, fie dand clic pe linkul de dezabonare conținut în partea de jos a oricărui e-mail de marketing pe care îl trimitem dvs. și urmând instrucțiunile care apar în browser-ul dvs., după ce faceți clic pe linkul respectiv sau printr-o simpla notificare catre S.C. MARA BOUTIQUE TRAVEL SRL. prin e-mail catre adresa de e-mail [dpo@mara-boutique.ro](mailto:dpo@mara-boutique.ro), respectiv [dpo@exclusiveluxurytravel.ro](mailto:dpo@exclusiveluxurytravel.ro) pentru ofertele si newsletterele marca Exclusive Luxury Travel. Revocarea consimtamentului exprimat pentru prelucrarea datelor in scopuri de marketing nu afecteaza legalitatea utilizarii datelor inainte de retragerea consimtamentului (notificarea nu are impact retroactiv, ci doar incepand cu ziua revocarii consimtamentului). In cazul in care consimtamentul va fi revocat, datele personale nu vor fi utilizate in scop de marketing.

Data.....

Semnatura.....

Vom respecta confidentialitatea datelor si vom asigura intern un proces de pastrare a confidentialitatii pentru toate persoanele care intra in contact cu aceste informatii.