



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

Părțile contractante:

Societatea MARA BOUTIQUE TRAVEL S.R.L., cu sediul în București, Calea Dorobanților 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; www.mara-boutique.ro, reprezentată prin Andreea Cojocarescu, în calitate de Administrator sau prin reprezentant, denumită în continuare Agenția;

și turistul/reprezentantul turistului, domiciliată în, telefon, posesor/posesoare al/a CI seria nr.
....., eliberat/eliberată de la data de,
au convenit la încheierea prezentului contract.

I. Obiectul contractului

1.1. Obiectul contractului îl constituie vânzarea de către Agenție a pachetului de servicii turistice înscris în voucher, bilet de odihnă, tratament, bilet de excursie, alt înscris anexat prezentului contract și eliberarea documentelor de plată și călătorie.

II. Încheierea contractului

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

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

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

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

2. În cazul în care conținutul bonului de comandă diferă de conținutul confirmării călătoriei turistice primite în scris de la Agenție sau dacă această confirmare nu s-a făcut în termenul de 60 de zile calendaristice de la data semnării bonului de comandă, turistul poate considera că voiajul nu a fost rezervat și are dreptul la rambursarea imediată a tuturor sumelor deja plătite;

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

2.2. În cazul în care prezentul contract este pus integral la dispoziția turistului sub formă de catalog, pliant, alte înscrisuri, site-ul Agenției sau alte mijloace de comunicare electronică (e-mail, fax etc.), obligația de informare a turistului este considerată îndeplinită prin înscrierea acestei informații în oricare dintre documentele de călătorie sau documentele fiscale furnizate de Agenție, nefiind necesară încheierea în formă scrisă a contractului de comercializare a pachetelor de servicii turistice, respectiv dacă prezentul contract prezentat turistului în modalitățile prevăzute mai sus conține clauzele prevăzute la art. 12 alin. (2) din Ordonanța Guvernului nr. 107/1999 privind activitatea de comercializare a pachetelor de servicii turistice, republicată.

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

III. Prețul contractului și modalități de plată

3.1. Prețul contractului este de și se compune din costul serviciilor turistice efective, comisionul Agenției și TVA și trebuie achitat astfel: 50% avans la momentul rezervării și integral până la data de Dacă prețul nu este specificat în prezentul contract, atunci acesta este specificat în bonul de comandă (dacă există), alte documente de călătorie, cataloage, pliante, alte înscrisuri puse la dispoziție turistului, site-ul Agenției, alte mijloace de comunicare electronică și/sau pe factură.

3.2. Modalități de plată:

3.2.1. La încheierea contractului se percepe un avans de 50% din prețul stabilit sau, după caz, plata integrală a contravalorii pachetului de servicii turistice.

3.2.2. În cazul în care la încheierea contractului s-a perceput un avans, plata finală se va face conform termenelor de plată comunicate de Agenție în scris prin bonul de comandă, contract sau alte mijloace de comunicare;

3.3. Plata serviciilor turistice externe aferente contractului se poate efectua într-o singură monedă, în numerar în limitele prevăzute de lege, prin transfer bancar sau prin depunere directă în conturile bancare ale Agenției la termenul stabilit în contract sau în anexe, în valuta specificată în contract sau în ron la cursul de referință al BNR din ziua emiterii facturii, după cum agreează partile, în funcție de caz. Depășirea termenului de plată determină aplicarea unei penalități de 0,3% pentru fiecare zi de întârziere. Deasemenea în cazul în care Turistul nu achită până la data scadenței o factură emisă în ron pentru servicii externe pe care Agenția le achită furnizorului în valuta, iar echivalentul în ron al valutei respective crește, Agenția își rezervă dreptul de a solicita Turistului achitarea diferenței de curs valutar față de cel de la data emiterii facturii neachitate la termen.

IV. Drepturile și obligațiile Agenției

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

4.2. În cazul modificării uneia dintre prevederile esențiale ale contractului, cum ar fi: destinația, itinerariul, perioada, mijloacele de transport, locația/categoriea unității de cazare, serviciile incluse în pachet, Agenția are obligația de a informa turistul cu cel puțin 15 zile înainte de data începerii călătoriei.

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

4.3. În cazul achiziționării unui pachet de servicii turistice având în componență și asigurarea transportului pe cale aeriană, transportatorul aerian, fără a cere acordul agenției de turism care derulează programul turistic, are dreptul de a modifica orele de zbor. Prin urmare, Agenția nu este răspunzătoare pentru decolarea/aterizarea avioanelor la o altă oră decât cea înscrisă în programul turistic. 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. În cazul acestor pachete de servicii turistice, ziua de plecare și ziua de sosire nu sunt considerate zile turistice, acestea fiind destinate transportului.



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

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

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

a) să ofere turistului alternative corespunzătoare în vederea continuării călătoriei turistice fără majorarea prețului, respectiv serviciile turistice oferite să fie de aceeași calitate și cantitate;

b) să restituie turistului sumele ce reprezintă diferența dintre serviciile turistice achitate și cele efectiv prestate în timpul călătoriei turistice;

c) în cazul în care nu pot fi oferite turistului alternative corespunzătoare sau acesta nu le acceptă din motive întemeiate, să asigure fără costuri suplimentare transportul retur al turistului la locul de plecare ori în alt loc agreat de acesta și, după caz, despăgubirea pentru serviciile neprestate.

Dacă întoarcerea călătorului nu poate fi asigurată din cauza unor „circumstanțe inevitabile și extraordinare”, agenția organizatoare va plăti costul a maximum trei nopți de cazare.

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

a) când neîndeplinirea sau îndeplinirea defectuoasă a obligațiilor asumate prin contract se datorează turistului;

b) când neîndeplinirea obligațiilor se datorează unor cauze de forță majoră sau unor împrejurări pe care nici Agenția, nici prestatorii de servicii nu le puteau prevedea sau evita, inclusiv, dar fără a se limita la: modificarea companiei aeriene, de orar sau de itinerar, întârzieri în traficul mijloacelor de transport, defectarea mijlocului de transport, accident, blocaje, lucrări sau reparații pe drumurile publice), neîndeplinirea grupului minim ca urmare a unor renunțări de ultimă oră sau a neobținerii vizelor pentru toți participanții. Agenția nu este răspunzătoare pentru prejudiciile cauzate turistului 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.

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

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

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

c) pentru călătoriile minorilor neînsoțiți de părinți, informații care să permită părinților stabilirea unui contact direct cu copilul sau cu responsabilul de la locul cazării copilului;

d) obligațiile turistului prevăzute la **pct. 5.10, 5.11 și 5.13.**

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

V. Drepturile și obligațiile turistului

5.1. În cazul în care turistul nu poate să participe la călătoria turistică independent de motivele care stau la baza imposibilității de participare, acesta poate să cesioneze contractul unei terțe persoane care îndeplinește toate condițiile aplicabile pachetului de servicii turistice contractat, cu obligația de a anunța în scris Agenția cu cel puțin 5 zile înainte de data de plecare. În acest caz, între turistul care nu poate participa la călătoria turistică contractată (cedentul), terța persoană (cesionarul) și agenția de turism (debitor cedat) urmează a se încheia un contract de cesiune cu privire la pachetul de servicii turistice contractate și cesionate. Responsabilitatea încheierii contractului de cesiune revine, după caz, fie cedentului, fie cesionarului, și niciodată agenției de turism (debitorului cedat). Turistul care cedează pachetul său de servicii, precum și cesionarul sunt responsabili în mod solidar la plata prețului călătoriei și a eventualelor costuri suplimentare apărute cu ocazia acestei cedări.

5.2. În cazul sejururilor de odihnă și/sau de tratament cu locul de desfășurare în România, turistul 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 10-12, după caz, în ziua de ieșire, înscrise pe documentele de călătorie (voucher, bilet de odihnă și/sau tratament, bilet de excursie etc.). Eventualele costuri suplimentare generate de neeliberarea spațiilor de cazare până cel târziu la orele specificate mai sus cad în sarcina exclusivă a turistului. În funcție de destinație, orele de intrare, respectiv ieșire, se pot modifica și sunt decise de unitatea hoteliera.

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

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

a) rezilierea/denuțarea unilaterală a contractului fără plata penalităților, cu rambursarea tuturor platilor în termen de 14 zile; sau **b)** acceptarea noilor condiții ale contractului; sau **c)** acceptarea unui alt pachet alternativ de o valoare egala sau superioara.

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

5.6. În cazul în care turistul reziliază/denuța unilateral contractul în temeiul **pct. 5.4** sau Agenția anulează călătoria turistică înaintea datei de plecare, turistul are dreptul: **a)** să accepte la același preț un alt pachet de servicii turistice de calitate echivalentă sau superioară, propus de Agenție; **b)** să accepte un pachet de servicii turistice de calitate inferioară propus de Agenție, cu rambursarea imediată a diferenței de preț, în sensul rambursării diferenței de preț dintre cele două pachete turistice, la momentul încheierii noului contract de prestare de servicii;

c) să i se ramburseze în termen de 14 zile toate sumele achitate în virtutea contractului.

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

a) anularea s-a făcut datorită nerealizării numărului minim de persoane menționat în contract, iar Agenția a informat în scris turistul cu cel puțin 15 zile calendaristice premergătoare datei plecării;



b) anularea s-a datorat unui caz de forță majoră (circumstanțe imprevizibile, independente de voința celui care le invocă și ale căror consecințe nu au putut fi evitate în ciuda oricăror eforturi depuse, în aceasta nefiind incluse suparezervările, caz în care responsabilitatea revine companiei aeriene sau unității de cazare) sau unor cauze dintre cele prevăzute la cap. IV pct. 4.7 **lit. b)**;

c) anularea s-a făcut din vina turistului.

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

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

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

5.10. Turistul este obligat să achite la recepția unității hoteliere taxa de stațiune, taxa de salubritate, precum și alte taxe locale, fără a putea pretinde despăgubiri sau returnarea sumelor de la Agenție.

5.11. Turistul 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 turistice. În cazul în care turistul 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.

5.12. Turistul ia la cunoștință că serviciile pe care le achiziționează fără ca acestea să facă parte din contractul cu agenția de turism sunt în stricta responsabilitate a prestatorului local, sunt guvernate de legislația țării de destinație, iar agenția de turism nu are nicio responsabilitate asupra prestațiilor în cauză.

5.13. Dacă pentru efectuarea călătoriei este necesară îndeplinirea de către turist a unor formalități suplimentare (de exemplu, călătoria împreună cu minori, situația în care numele turistului este schimbat ca urmare a căsătoriei/desfacerii ei, etc.), acesta are obligația de a îndeplini toate cerințele legale. Pentru o informare optimă, Agenția recomandă și consultarea site-ului Poliției de Frontieră. Deasemenea Turistul are obligația să se informeze la Consulatul țării de destinație, la Direcția Consulară din România sau la MAE www.mae.ro despre condițiile de viza, regimul și perioada de valabilitate a pasapoartelor, 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 viza, precum și pentru cele declarate la interviul solicitat de ambasade.

În cazul în care turistul nu își respectă obligația de a se informa cu privire la formalitățile suplimentare necesare în vederea efectuării călătoriei care nu sunt în sarcina Agenției (de exemplu, în cazul călătoriei cu minori, împuternicire din partea părintelui sau reprezentantului legal ce nu îl însoțește sau orice alte documente suplimentare; formalități sanitare - enumerarea fiind exemplificativă), Agenția este exonerată de orice răspundere în cazul imposibilității efectuării călătoriei.

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

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

5.16. Turistul este obligat să cunoască și să respecte legile din România și ale țării în care calatorește cu privire la trecerea frontierei, vama, deplasarea în mijloace de transport, circulația rutieră, precum și regulamentele 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 nu se face vinovată de eventualele pagube produse sau vătămări suferite de turist ca urmare a nerespectării acestui alineat.

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

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

VI. Renunțări, penalizări, despăgubiri

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

6.1.1. În cazul serviciilor turistice externe, penalizările sunt de:

- a)** 25 % din prețul pachetului de servicii, dacă renunțarea se face cu mai mult de 31 de zile calendaristice înainte de data plecării;
- b)** 40 % din prețul pachetului de servicii, dacă renunțarea se face în intervalul 30 - 25 de zile calendaristice înainte de data plecării;
- c)** 50 % din prețul pachetului de servicii, dacă renunțarea se face în intervalul 24 - 18 zile calendaristice înainte de data plecării;
- d)** 60 % din prețul pachetului de servicii, dacă renunțarea se face în intervalul 17 - 11 zile calendaristice înainte de data plecării;
- e)** 80 % din prețul pachetului de servicii, dacă renunțarea se face în intervalul 10 - 4 zile calendaristice înainte de data plecării;
- f)** 90 % din prețul pachetului de servicii, dacă renunțarea se face într-un interval mai mic de 3 zile calendaristice înainte de plecare;
- g)** 100 % din prețul pachetului de servicii, în caz de neprezentare la program (no show) sau în cazul în care turistul a achiziționat pachetul de servicii turistice din cadrul unui program special (de exemplu, Early Booking, oferte speciale, oferte last minute, tarife non-refundabile/nerambursabile etc.), indiferent de data la care turistul solicită renunțarea.

6.1.2. În cazul serviciilor turistice interne, penalizările sunt de:

- a)** 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 începerii sejurului;
- b)** 30 % din prețul pachetului de servicii, dacă renunțarea se face în intervalul 30 - 20 de zile calendaristice înainte de data plecării;
- c)** 50 % din prețul pachetului de servicii, dacă renunțarea se face în intervalul 21 - 15 zile calendaristice înainte de data plecării;
- d)** 75 % din prețul pachetului de servicii, dacă renunțarea se face în intervalul 14 - 7 zile calendaristice înainte de data plecării;
- e)** 100 % din prețul pachetului de servicii, 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 turistul a achiziționat pachetul de servicii turistice din cadrul unui program special (de exemplu, Early Booking, oferte speciale, oferte last minute, tarife non-refundabile/nerambursabile etc.), indiferent de data la care turistul solicită renunțarea.

6.1.3 În cazul rezervărilor pentru apartamente, case de vacanță, croaziere, pachete speciale, bilete de intrare la spectacole etc, precum și în cazul ofertelor speciale și last-minute, se aplică condiții speciale de anulare, prevăzute în cataloagele tour-operatorilor sau în comunicările Agenției, parte integrantă din contract. Dacă acestea sunt mai drastice, vor prevala celor prevăzute în prezentul contract.



6.1.4 În situația contractării serviciilor turistice în regim early booking, reducerea este inclusă în pachet, iar orice modificare a contractului, solicitată de turist, determină anularea rezervării cu penalizări și refacerea acesteia la preț și condițiile din momentul reinscrierii. De asemenea, nerespectarea condițiilor de plată aplicate rezervărilor tip Early Booking determină modificarea prețului pachetului conform ofertei standard.

6.1.5 În cazul anularii calatoriei din vina Agenției, aceasta va restitui sumele achitate de Turist.

6.1.6 În cazul biletelor de avion se aplică condițiile de anulare impuse de compania aeriană. Biletele de avion sunt nominale și nu pot fi cedate unei alte persoane (excepție biletele pe curse charter doar în anumite condiții).

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

6.3. Pentru biletele de odihnă și/sau de tratament cumpărate prin organizații sindicale, Agenția va face restituiri numai în baza cererilor de renunțare contrasemnate și ștampilate de reprezentantul organizației sindicale.

6.4. În cazul în care o ambasadă refuză să acorde viza de intrare pentru efectuarea pachetului de servicii, turistului i se vor reține toate taxele datorate de Agenție prestatorilor direcți, taxa de viza, precum și cheltuielile de operare proprii acesteia (comisionul). Achiziționarea serviciilor turistice oferite de Agenție, nu garantează obținerea vizei de intrare în țara în care se efectuează excursia.

6.5. Penalizările echivalente cu cele indicate la pct. 6.1.1 lit. c) sau d), respectiv 6.1.2 lit. b) sau c) se aplică și în cazul în care turistul 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) sau dacă este în imposibilitatea de a părăsi teritoriul țării, din alte motive ce țin de persoana acestuia.

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

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

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

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

VII. Reclamații

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

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 prestatorul de servicii turistice vor acționa imediat pentru soluționarea sesizării. În cazul în care sesizarea nu este soluționată sau este soluționată parțial, turistul va depune la sediul Agenției o reclamație în scris, în termen de maximum 5 zile calendaristice de la încheierea călătoriei. Agenția va transmite reclamația turistului către Tour-operator, care va verifica dacă situația de la fața locului corespunde aspectelor reclamate de turist, caz în care va acorda despăgubiri în funcție de gradul de nerespectare a obligațiilor din contract sau va oferi alte servicii în compensație, urmând ca, în termen de 30 de zile calendaristice, să comunice Agenției și Agenția turistului despăgubirile care i se cuvin, după caz.

7.3 Orice reclamație formulată verbal sau după efectuarea calatoriei fara respectarea prevederilor art. 7.1, nu se va lua în considerare.

7.4 Orice reclamație privind operarea curselor de avion regulate/charter, anulari, intarzieri, va fi inaintata de catre turist companiei aeriene sau organizatorului cursei charter. Acestea vor raspunde si de eventualele daune privind neasigurarea serviciilor turistice la destinatie. Agentia nu raspunde de nici un fel de pierderi provocate turistului din cauza intarzierii, anularii curselor de avion regulate/charter.

7.5 Turistul ia act si accepta interdictia de a face publicitate negativa Agentiei si serviciilor prestate de aceasta, fara ca procedura de inregistrare si solutionare a reclamatilor prevazuta in capitolul VII sa fi fost indeplinita. Nerespectarea acestei prevederi da dreptul Agentiei sa solicite instantei despăgubiri corespunzătoare prejudiciului suferit.

VIII. Asigurări

8.1. Turistul este asigurat pentru rambursarea cheltuielilor de repatriere și/sau a sumelor achitate de acesta, în cazul insolvenței sau falimentului Agenției, la Societatea de Asigurare OMNIASIG VIENNA INSURANCE GROUP S.A., cu sediul în București, Aleea Alexandru nr.51, sector 1, 011822; [Tel:\(+40\)214057420](tel:+40214057420); E-mail: office@omniasig.ro. Polița de asigurare Seria I nr. 51072/27.12.2018 valabilă până la data de 31.12.2019 este afișată pe pagina web a agenției de turism www.mara-boutique.ro.

8.2. În cazul în care în contractul privind pachetul de servicii de călătorie este inclus transportul de pasageri, polița de asigurare include repatrierea călătorilor, indiferent dacă executarea pachetului este afectată de insolvența agenției de turism organizatoare sau călătorii se află în imposibilitatea întoarcerii la locul de plecare sau la locul convenit de părți. Societatea de asigurare organizează în cel mai scurt timp posibil de la notificarea primită de la călător, dar nu mai mult de 12 ore, prin intermediul unui operator specializat, repatrierea călătorilor și suportă cheltuielile de repatriere sau oferă servicii alternative corespunzătoare pentru continuarea derulării pachetului; în cazul schimbării cazării, prin servicii alternative corespunzătoare se înțelege oferirea cazării într-o unitate cât mai apropiată față de cea inițială în privința condițiilor de confort, în funcție de disponibilitate. În cazul în care călătorul suportă din fonduri proprii cheltuielile de repatriere, societatea de asigurare are obligația de a deconta costul repatrierii astfel cum este definit în prezentele proceduri. Serviciile alternative corespunzătoare sunt echivalente sau de mai bună calitate decât cele specificate în contract. Călătorul poate notifica societatea de asigurare în vederea demarării procedurii de repatriere prin orice mijloc de comunicare, stabilit prin contractul de comercializare a pachetelor de servicii. Polița de asigurare constă în garantarea de către societatea de asigurare a riscului de neplată de către agenția de turism organizatoare a sumelor achitate de călători, cauzată de neexecutarea integrală sau parțială a contractelor de comercializare a pachetului de servicii de călătorie încheiate cu aceștia, în cazul insolvenței agenției de turism organizatoare, și, după caz, acoperirea costului repatrierii/repatrierea în situația în care călătorii se află în imposibilitatea întoarcerii la locul de plecare sau la locul stabilit de părți și în contractul de comercializare a pachetelor de servicii de călătorie este inclus transportul de pasageri. Societatea de asigurare acceptă să garanteze călătorilor, beneficiari ai poliței de asigurare, în cazul insolvenței agenției de turism organizatoare, plata sumelor achitate de aceștia, precum și repatrierea sau rambursarea costului repatrierii, după caz. Agenția de turism organizatoare furnizează călătorilor formularul prevăzut în anexa 1/OG nr. 2/2018, care cuprinde informații privind polița de asigurare care atestă dreptul acestora față de societatea de asigurare.

8.3 Procedurile de despăgubire

(1) Perioada de răspundere începe la data semnării respectivului contract.

(2) În cazul în care călătoria nu a început, valoarea despăgubirii este egală cu valoarea sumelor achitate efectiv de călători în baza contractelor privind pachetele de servicii de călătorie, în măsura în care serviciile relevante nu sunt furnizate ca urmare a insolvenței agenției de turism organizatoare.



(3) În cazul în care în contractul privind pachetele de servicii de călătorie este inclus transportul de pasageri și călătorul se află în imposibilitatea întoarcerii la locul de plecare, datorită insolvenței agenției de turism organizatoare, despăgubirea este egală cu contravaloarea serviciilor de călătorie neprestate călătorului și achitate de acesta în baza contractului de comercializare a pachetului de servicii de călătorie, la care se adaugă costul repatrierii.

(4) În cazul în care călătorul a beneficiat de repatriere în condițiile prevăzute:

a) în cazul nerespectării de către agenția de turism organizatoare a obligațiilor contractuale, călătorul nu mai beneficiază de nicio altă despăgubire de la Societatea de asigurare;**b)** în cazul insolvenței agenției de turism organizatoare, călătorul beneficiază de rambursarea contravalorii serviciilor de călătorie neprestate călătorului și achitate de acesta în baza contractului de comercializare a pachetului de servicii de călătorie, fără a se scădea cheltuielile cu repatrierea efectuate de Societatea de asigurare.

(5) În cazul în care călătorul acceptă oferta de servicii alternative corespunzătoare pentru continuarea derulării pachetului, propusă de către Societatea de asigurare pentru continuarea derulării pachetului în condițiile prevăzute de O156/2019, acesta nu beneficiază de nicio despăgubire suplimentară.

(6) Indiferent de natura riscului garantat și de momentul producerii evenimentului garantat, nici denunțarea și nici rezilierea contractului ce are ca obiect garantarea nu vor afecta drepturile călătorului față de Societatea de asigurare, constituit în conformitate cu prevederile legale la data încheierii contractului de comercializare a pachetului de servicii de călătorie.

(7) Răspunderea Societății de asigurare, în cazul fiecărui contract de comercializare a pachetului de servicii de călătorie, încetează în una dintre următoarele situații, indiferent care dintre acestea intervine mai întâi:

a) finalizarea derulării pachetului de servicii de călătorie, executat conform contractului respectiv;**b)** încetarea contractului de comercializare a pachetului de servicii de călătorie în condițiile legii;**c)** rambursarea tuturor sumelor convenite călătorilor de către agenția de turism organizatoare sau de către un terț, iar în cazul rambursării parțiale, răspunderea Societății de asigurare se diminuează în mod corespunzător;**d)** plata despăgubirii datorate de către Societatea de asigurare.

(8) Pentru serviciile de călătorie care nu au fost efectuate, în măsura în care serviciile relevante nu sunt furnizate ca urmare a insolvenței agenției de turism organizatoare, rambursările se acordă fără întârzieri nejustificate potrivit condițiilor contractuale, cu respectarea prevederilor [OG nr. 2/2018](#), la solicitarea călătorului.

(9) În cazul în care agenția de turism organizatoare aflată în stare de insolvență nu efectuează repatrierea călătorului, călătorul anunță imediat Societatea de asigurare.

(10) În cazul în care călătorul solicită de la agenția de turism organizatoare rambursarea sumelor achitate și/sau a costului repatrierii, acesta transmite documentele justificative, în copie, către agenția de turism organizatoare, prin scrisoare recomandată cu confirmare de primire; călătorul are obligația să păstreze documentele justificative, în original.

(11) Călătorul poate solicita agenției de turism organizatoare, aflate în stare de insolvență, rambursarea sumelor achitate de călător și/sau a costului repatrierii astfel:**a)** în situația în care data încheierii executării pachetului neexecutat/executat parțial este anterioară datei declarării insolvenței, în termen de maximum 30 de zile de la data declarării insolvenței;**b)** în situația în care data încheierii executării pachetului este ulterioară datei declarării insolvenței, în termen de 15 zile lucrătoare de la data încheierii pachetului.

(12) În situația în care se dispune radierea persoanei juridice titulare a licenței de turism ca urmare a falimentului, călătorul va transmite solicitarea de rambursare a sumelor plătite direct Societății de asigurare în termen de 15 zile lucrătoare de la data radierii.

(13) În situația prevăzută la [alin. \(3\)](#), călătorul poate solicita agenției de turism organizatoare rambursarea costului repatrierii, prin scrisoare recomandată cu confirmare de primire, în termen de 15 zile lucrătoare de la data repatrierii.

(14) Călătorul notifică în scris Societatea de asigurare, în legătură cu solicitarea adresată agenției de turism organizatoare privind rambursarea sumelor achitate de călător și/sau a costului repatrierii, în termen de 5 zile lucrătoare de la data transmiterii solicitării prevăzute la [alin. \(11\)](#), [\(12\)](#) sau [\(13\)](#), după caz.

(15) În termen de 15 zile lucrătoare de la data confirmării de primire a notificării de la [alin. \(9\)](#) sau [\(12\)](#), după caz, călătorul transmite Societății de asigurare, prin scrisoare recomandată cu confirmare de primire, cererea de despăgubire însoțită de documentele justificative care cuprind cel puțin următoarele:**a)** contractul de comercializare a pachetului de servicii de călătorie;**b)** confirmările de primire precizate la [alin. \(10\)](#) sau [\(13\)](#), după caz;**c)** copiile de pe documentele de plată achitate, cum ar fi chitanțe, ordine de plată, fără ca enumerarea să fie exhaustivă, în cazul cererilor de rambursare a sumelor achitate de călător;**d)** copiile de pe documentele de transport și cazare, după caz, în cazul cererilor de rambursare a costului repatrierii.

(16) Despăgubirea va fi plătită în termen de 30 de zile lucrătoare de la data primirii de către Societatea de asigurare a documentelor justificative de la călător.

(17) În cazul în care, după plata despăgubirii, agenția de turism organizatoare plătește sumele datorate călătorului, călătorul restituie Societății de asigurare despăgubirea primită, în termen de 30 de zile lucrătoare de la data primirii de la agenția de turism organizatoare a sumelor achitate de acesta și/sau a costului repatrierii, după caz.

8.4. Facultativ, turistul are posibilitatea încheierii unui contract de asigurare, care să acopere taxele de transfer, sau a unui contract de asistență care să acopere taxele de repatriere în caz de accidente, de boală sau deces, a unui contract de asigurare pentru bagaje, a unui contract de asigurare pentru servicii medicale la destinație ori a unei asigurări storno sau altor tipuri de asigurări de călătorie. Agenția recomandă încheierea unei asigurări storno pentru acoperirea eventualelor penalități de anulare. Turistul se poate informa în agenție despre cazurile acoperite de asigurarea storno, aceasta putând fi încheiată în agenția de turism de unde acesta a achiziționat pachetul de servicii turistice.

În situația restituirii penalizărilor prin intermediul asigurării storno, Agenția va percepe o taxă de anulare în vederea acoperirii costurilor de ofertare și rezervare.

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

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

IX. Documentele contractului se constituie ca anexă la acesta și sunt următoarele:

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

b) programul turistic, în cazul acțiunilor turistice;

c) cataloage/pliante/oferte/alte înscrisuri/etc. ale Agenției puse la dispoziția turistului, în format tipărit sau pe suport electronic.

X. Dispoziții finale

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

10.2. Comercializarea pachetelor de servicii turistice se va face în conformitate cu prevederile prezentului contract și cu respectarea prevederilor Ordonanței Guvernului [nr. 107/1999](#), republicată.

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, fara ca Agentia sa poarte vreo responsabilitate.



10.4. Informațiile privind starea pe teritoriul carora, la data încheierii prezentului contract, este decretată stare de urgență ori în privința carora Ministerul Afacerilor Externe a formulat alerte de călătorie, sub formă de avertismente sau atenționări, sunt publice și pot fi consultate accesând <http://www.mae.ro/travel-alerts>. Prin urmare, Turistul înțelege să contracteze serviciile ce fac obiectul prezentului contract fiind informat asupra acestor informații sau alerte.

10.5. Turistul declară că Agenția de turism l-a informat complet cu privire la condițiile de comercializare a pachetelor de servicii turistice în conformitate cu prevederile Ordonanței Guvernului nr. 107/1999, republicată, respectiv cu privire la informațiile de ordin general privind regimul pasapoartelor și al vizelor și formalitățile de sanitate necesare pentru călătorie și sedere publicate și pe site-ul agenției www.mara-boutique.ro la rubrica Informații utile. Prin semnarea acestui contract sau prin acceptarea pachetelor de servicii turistice, inclusiv în cazul celor achiziționate la distanță prin mijloace electronice, turistul își exprimă acordul și luarea la cunoștință cu privire la condițiile generale de comercializare a pachetelor de servicii turistice, în conformitate cu oferta agenției de turism.

10.6. Litigiile apărute între părți se rezolvă pe cale amiabilă, în caz contrar părțile înțeleg să se adreseze instanțelor de judecată competente de la sediul Agenției. Pentru litigiile referitoare la neonorarea serviciilor turistice revandute de Agenție și organizate de alta firmă de turism de tip tour-operator sau de companii de croazieră etc., vor fi chemate în instanța firmele organizatoare tour operator pentru plata eventualelor despăgubiri către Turist.

10.7. Prin semnarea acestui contract Turistul este de acord cu dispozițiile acestuia și recunoaște că a primit toate informațiile și documentele anexate prin care a luat cunoștința de toate condițiile de călătorie, rezervare, vânzare, plată, anulare și de asigurare ale pachetului de servicii.

10.8. PRELUCRAREA DATELOR CU CARACTER PERSONAL

10.8.1 Datele cu caracter personal prelucrate de MARA BOUTIQUE TRAVEL SRL

Prelucrarea datelor cu caracter personal reprezintă orice operațiune sau set de operațiuni, care se efectuează asupra datelor dumneavoastră cu caracter personal, prin mijloace automate sau neautomate, cum ar fi: colectarea, înregistrarea, organizarea, structurarea, stocarea, adaptarea sau modificarea, extragerea, consultarea, utilizarea, divulgarea prin transmitere, diseminarea sau punerea la dispoziție în orice alt mod, alinierea sau combinarea, restricționarea, blocarea, arhivarea, ștergerea sau distrugerea datelor.

În contextul rezervării, intermediării, ofertării și comercializării serviciilor și/sau pachetelor de servicii de călătorie, altor servicii turistice, evenimente culturale/sportive sau de altă natură, servicii de agrement sau călătorii de afaceri comercializate de către MARA BOUTIQUE TRAVEL SRL, și al menținerii/dezvoltării raporturilor comerciale/contractuale cu dumneavoastră, vă putem solicita anumite date cu caracter personal.

În acest sens, MARA BOUTIQUE TRAVEL SRL poate prelucra, printre altele, următoarele date cu caracter personal: nume, prenume, număr telefon, adresa domiciliului, adresa de e-mail, serie și nr. carte de identitate, serie și nr. pasaport, CNP, data nașterii, vârsta copiilor, apartenența la sindicate, locul de muncă, numele companiei (dacă este aplicabil), numărul de înregistrare TVA (dacă este cazul).

10.8.2. 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/turiști/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.

10.8.3. Scopurile colectării datelor cu caracter personal

Prelucram datele dumneavoastră cu caracter personal doar în următoarele scopuri:

- Rezervarea, intermedierea, ofertarea și/sau comercializarea serviciilor și/sau pachetelor de servicii de călătorie, altor servicii turistice, evenimente culturale/sportive sau de altă natură, servicii de agrement sau călătorii de afaceri, executarea contractelor – respectiv în vederea îndeplinirii obligațiilor contractuale pe care ni le asumăm față de dvs.;

- În vederea îndeplinirii obligațiilor legale stabilite în sarcina noastră.

10.8.4. 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 și/sau pachetelor de servicii 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 partenerilor MARA BOUTIQUE TRAVEL SRL de afaceri, inclusiv 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 anterior.

Având în vedere obiectul de activitate al societății, pentru a ne respecta obligațiile contractuale pe care ni le asumăm față de dvs., respectiv pentru a vă asigura pachetele turistice pe care le contractați, suntem nevoiți să transferăm datele dvs. personale către partenerii noștri contractuali, unii dintre aceștia având sediul în afara SEE. Datele dvs. vor fi transferate în afara SEE doar atunci când achiziționați pachete turistice cu destinații din afara SEE sau atunci când operatorii de transport persoane pe care dvs. îi alegeți sau operatorii de turism a căror ofertă o alegeți au sediul în afara SEE. 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.

10.8.5. Destinatarii datelor dumneavoastră cu caracter personal

Destinatarii datelor înseamnă orice persoană fizică sau juridică, autoritatea publică, agenție sau alt organism căreia (căruia) 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 și/sau pachetelor de servicii 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, poliție, parchet (în limitele prevederilor legale și/sau ca urmare a unor cereri întemeiate și expres formulate), etc.

Confidențialitatea datelor cu caracter personal va fi asigurată de către MARA BOUTIQUE TRAVEL SRL și nu vor fi furnizate către alți terți în afara celor menționați în prezentul document.

10.8.6. Durata prelucrării datelor cu caracter personal

În vederea realizării scopului menționat, MARA BOUTIQUE TRAVEL SRL va prelucra datele dumneavoastră cu caracter personal pe toată perioada de desfășurare a activităților MARA BOUTIQUE TRAVEL SRL, până în momentul în care dumneavoastră 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). Ulterior încheierii operațiunilor de prelucrare a datelor cu caracter personal, în scopul pentru care au fost colectate, dacă dumneavoastră sau reprezentantul legal/împuțernicit nu veți exercita dreptul de opoziție/de ștergere, conform legii, aceste date vor fi arhivate de către MARA BOUTIQUE TRAVEL SRL pe durata de timp prevăzută în procedurile interne MARA BOUTIQUE TRAVEL SRL și/sau vor fi distruse.

10.8.7. Drepturile persoanelor vizate

În relația cu MARA BOUTIQUE TRAVEL SRL, dumneavoastră 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 ca 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 retrageți 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.

Drepturi legate de procesul decizional individual automatizat, inclusiv crearea de profiluri. Persoana vizată are dreptul de a nu face obiectul unei decizii bazate exclusiv pe prelucrarea automată, inclusiv crearea de profiluri, care produce efecte juridice care privesc persoana vizată sau o afectează în mod similar într-o măsură semnificativă. Prevederile menționate nu se aplică în cazul în care decizia:

- este necesară pentru încheierea sau executarea unui contract între persoana vizată și un operator de date;
- este autorizată prin dreptul Uniunii sau dreptul intern care se aplică operatorului și care prevede, de asemenea, măsuri corespunzătoare pentru protejarea drepturilor, libertăților și intereselor legitime ale persoanei vizate; sau
- are la baza consimțământul explicit al persoanei vizate.

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 fața unei autorități de supraveghere și de a introduce o cale de atac judiciară. În acest scop, în România, autoritatea de supraveghere este: www.dataprotection.ro

10.8.8. 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, Calea Dorobantilor nr. 186, sector 1, cod postal 010584 sau prin transmiterea unui e-mail către dpo@mara-boutique.ro.

10.8.9. Prin semnarea prezentului contract, dumneavoastră confirmați că ați citit, ați fost informat(ă) corect, complet, ați luat cunoștința de conținutul acestui document, îl înțelegeți pe deplin și sunteți de acord cu:

- faptul că prelucrarea datelor cu caracter personal, astfel cum este specificată în legislația în vigoare și în prezentul document va fi efectuată în scopul rezervării, intermediării, ofertării și/sau comercializării serviciilor și/sau pachetelor de servicii de călătorie, altor servicii turistice, desfășurării evenimentelor culturale/sportive sau de altă natură, serviciilor de agrement sau călătoriilor de afaceri;
- faptul că MARA BOUTIQUE TRAVEL SRL va prelucra datele dumneavoastră personale doar în măsura în care acest demers este necesar scopului menționat în prezentul document, cu respectarea măsurilor legale de securitate și confidențialitate a datelor.

Pentru detalii privind prelucrarea datelor cu caracter personal de către MARA BOUTIQUE TRAVEL SRL, puteți accesa site-ul www.mara-boutique.ro secțiunea Politica de confidențialitate.

10.9 CONSIMȚĂMÂNTUL PARENTAL ÎN CONTEXTUL PRELUCRĂRII DATELOR CU CARACTER PERSONAL ALE MINORILOR

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

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

..... in varsta 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 și număr pasaport / carte de identitate, în scopul rezervării / comercializării pachetelor 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.

10.10. 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/pachet 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 pachete 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, respectiv 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.