

# CONTRACT de CONSULTANTA si SERVICII pt PROGRAME EDUCATIONALE

Nr.      Data

## I PARTILE CONTRACTANTE

1.1 Societatea **MARA & STUDY TURISM S.R.L.**, in calitate de mandatat / intermediar al organizatorului, numita in prezentul contract **Prestator** cu sediul in Bucuresti, Calea Serban Voda nr. 197, sector 4, Punct de Lucru in Bucuresti, Str. Costache Negri nr.10A, sect.5, inregistrata la Registrul Comertului cu nr. J40/3713/2003; Licenta Turism nr. 242/2018, telefon/fax 021-335.32.40, **Telefon de Urgenta: 0736-913866**, reprezentata prin .....

1.2 **D-I/D-na**                      domiciliat/a in Str.                      , legitimata cu CI serie      numar      , in calitate de

## BENEFICIAR.

## II. OBIECTUL CONTRACTULUI

2.1 Consultanta si cursuri de limbi straine, revanzarea de programe educationale organizate de firme specializate si de institutiile educationale mentionate in anexa nr.1, numite in acest contract **Organizatorul**. Prezentul contract se poate incheia si prin corespondenta electronica (email). Beneficiarul poate solicita un exemplar pe suport de hartie.

## III. VALABILITATEA CONTRACTULUI

3.1 Contractul isi incepe valabilitatea odata cu plata integrala a tarifului serviciilor comandate si acceptate de Beneficiar sau a avansului convenit inclusiv in cazul celor achizitionate la distanta prin mijloace electronice si inceteaza la sfarsitul perioadei pentru care au fost achizitionate serviciile.

## IV PRETUL CONTRACTULUI si MODALITATI DE PLATA

4.1 Prețul contractului este de ..... și se compune din costul serviciilor efective, comisionul Prestatorului + TVA si trebuie achitat integral pana la data de ..... Daca prețul nu este specificat in prezentul contract, atunci acesta este specificat in anexa 1 sau in fisa (bon) inscriere sau in alte documente de calatorie, cataloage, pliante, alte inscrieri puse la dispozitie turistului, site-ul Prestatorului, si in alte mijloace de comunicare electronica și/sau pe factura.

4.2 Pretul poate fi modificat dupa incheierea contractului si achitarea c/v serviciilor numai datorita unor imprejurari independente de vointa Prestatorului cum ar fi: modificarea costurilor de transport si taxelor serviciilor aferente, a cursului de schimb valutar si a reglementarilor legale.

4.3 Pretul stabilit in contract nu poate fi majorat, in nici un caz, in cursul celor 20 de zile care preced data plecarii.

4.4 In cazul majorarii cu peste 8% a pretului stabilit in contract, indiferent de motivele majorarii, Beneficiarul poate rezilia contractul fara nicio obligatie fata de Prestator, acesta din urma are obligatia de a rambursa Beneficiarului toate sumele achitate, inclusiv comisionul.

4.5 La semnarea contractului se percepe un avans de 50% din prețul stabilit sau plata integrala a contravalorii programului educational.

In cazul in care la incheierea contractului s-a perceput un avans, plata finala se va face conform termenelor de plata comunicate de Prestator in scris prin in fisa de inscriere (bonul de comanda), contract sau alte mijloace de comunicare electronice.

4.6 Plata serviciilor externe aferente contractului se poate efectua intr-o singura moneda, in numerar in limitele prevazute de lege, prin transfer bancar sau prin depunere directa in conturile bancare ale Prestatorului la termenul stabilit in contract sau in anexe, in valuta specificata in contract sau in ron la cursul de referinta al BNR+2,5% din ziua emiterii facturii, dupa cum agreeaza partile, in functie de caz. Depasirea termenului de plata determina aplicarea unei penalitati de 0,3% pentru fiecare zi de intarziere. Deasemenea in cazul in care Beneficiarul nu achita pana la data scadenta o factura emisa in ron pentru servicii externe pe care Prestatorul le achita furnizorului in valuta, iar echivalentul in ron al valutei respective creste, Prestatorul isi rezerva dreptul de a solicita Beneficiarului achitarea diferentiei de curs valutar fata de cel calculat de la data emiterii facturii (neachitate la termenul prevazut).

## V.OBLIGATIILE si DREPTURILE PARTILOR

Conform Ordonatei Nr.2 din 02.08.2018 - (<http://legislatie.just.ro/Public/DetaliiDocument/204233>)

### 5.1 - Prestatorul si organizatorul/institutia educationala:

A. Prestatorul va informa Beneficiarul despre continutul programele educationale si despre conditiile de plata impuse de organizator/institutie educationala si va intocmi fisa de inscriere/ bonul de comanda. Corespondenta prin email privind modificari ale serviciilor rezervate face parte integranta din fisa de inscriere (bonul de comanda) si implicit din contract.

B. Prestatorul si Organizatorul vor asigura serviciile prevazute in contract si in anexa nr. 1, in caz contrar fiind obligate sa ofere Beneficiarului alternative corespunzatoare fara majorarea pretului sau restituie sumele ce reprezinta diferenta dintre serviciile achitate si cele efectiv prestate in timpul calatoriei. Daca nu se pot oferi Beneficiarului alternative, Organizatorul va restitui sumele platite de Beneficiar care reprezinta serviciile neprestate.

C. Prestatorul va preciza in program (anexa nr. 1) numarul minim de persoane ce trebuie realizat pentru a avea loc calatoria, rezervandu-si dreptul de a anula calatoria cu minim 20 zile inaintea datei de plecare daca nu s-a constituit numarul de solicitanti necesar. In aceasta situatie, cu acordul partilor se pot modifica programul calatoriei initiale si pretul, pentru a facilita Beneficiarului efectuarea calatoriei in mod individual.

D. Prestatorul va oferi Beneficiarului numai informatii generale privind regimul pasapoartelor, a trecerii frontierei si al regimului vizelor, precum si pentru conditiile de asigurare de sanatate si vaccinuri din tara respectiva. Recomandand beneficiarului sa consulte site-urile oficiale respective: [www.mae.ro](http://www.mae.ro) si [www.politiadefrontiera.ro](http://www.politiadefrontiera.ro) necesare calatoriei, precum si al asigurarilor de sanatate. Rapunderea pentru prezentarea tuturor documentelor legale privind trecerea frontierei si obtinerea vizelor cade in sarcina exclusiva a Beneficiarului.

E. Prestatorul va comunica Beneficiarului in scris prin mijloace electronice cu minim 3 zile inaintea plecarii informatii despre: orele de zbor, escale, legaturi si dupa caz locul ocupat de turist in mijlocul de transport; numele, adresa si nr. de tel. email ale organizatorului/institutiei educationale locale sau al oricarei autoritati locale pentru situatii speciale, urgente s.a. Pentru calatoriile minorilor neinsotiti de parinti, informatii care sa permita parintilor stabilirea unui contact direct cu copilul sau cu responsabilul de la locul cazarii copilului.

Prestatorul asigura legatura Beneficiarului cu Organizatorul programului atat inainte de derularea cat si in timpul executarii contractului.

F. Prestatorul si Organizatorul parte in contract sunt obligati sa acorde prompt asistenta Beneficiarului aflat in dificultate, in cazul

situațiilor de forță majoră sau al unui eveniment pe care nici Furnizorul sau prestatorul de servicii, cu tot efortul depus, nu îl puteau prevedea sau evita.

## 5.2 - Beneficiarul se obliga:

- A. Sa achite integral contravaloarea serviciilor contractate pana la data de .....
  - B. Sa ia cunostinta de faptul ca programele afisate de Beneficiar, tiparite in brosure etc. apartin Organizatorului/ institutiei educationale, iar conditiile contractuale privind desfasurarea calatoriei sunt impuse de catre organizator.
  - C. Sa se informeze la Consulatul tarii respective despre conditiile de viza, regimul pasapoartelor si sa-si asume raspunderea pentru datele inscrise in formularul de cerere de viza precum si pentru cele declarate la interviul solicitat de ambasade.
  - D. Sa ia cunostinta de conditiile de inscriere, plata si participare la programul educational, de termenele de rezervare si anulare a serviciilor impuse de organizator sau companii aeriene, mentionate prin sistemele de rezervari sau pe documentele de calatorie si comunicate de Prestator.
  - E. Sa cunoasca si sa respecte legile din Romania si ale tarii in care calatoreste cu privire la trecerea frontierei, regimul pasapoartelor (trebuie sa consulte site-ul ministerului de externe - [www.mae.ro](http://www.mae.ro)), vama, deplasarea in mijloace de transport, circulatia rutiera, precum si regulamentele de comportament in locuri publice si in institutii, in caz contrar va suporta consecintele. Daca pentru efectuarea calatoriei este necesara indeplinirea de catre turist a unor formalitati suplimentare privind calatoria minorilor neisotiti .....sau calatoria impreuna cu minori, situatia in care numele turistului este schimbat ca urmare a casatoriei/desfacerii ei, etc.), acesta are obligatia de a indeplini toate cerintele legale. Pentru o informare optima, Prestatorul recomanda si consultarea site-ului [www.politiadefrontiera.ro](http://www.politiadefrontiera.ro).
  - F. Sa cunoasca faptul ca achizitionarea serviciilor din acest contract nu garanteaza obtinerea vizei de intrare in tara de destinatie.
  - G. Sa nu solicite restituirea sumelor achitate in cazul intreruperii calatoriei din vina sa.
  - H. Sa suporte riscurile aparute datorita: deteriorarii sau pierderii documentelor de identitate sau calatorie (pasaport, bilet de avion, voucher etc.), imposibilitatii imbarcarii in mijlocul de transport din motive independente de Prestator, intarzierii sau absentei de la programul stabilit.
- Orice cheltuiala generata de nerespectarea conditiilor din Cap. V, Art. 5.2 va fi suportata de Beneficiar.
- I. Sa informeze in timp util Prestatorul sau dupa caz Organizatorul orice neconformitate pe care o constata pe parcursul executarii serviciilor contractate.
  - J. Sa ia legatura cu Prestatorul cu 24 de ore inainte de plecare pentru reconfirmarea detaliilor de calatorie.

## VI. ASIGURARI

6.1 Beneficiarul este asigurat de Organizator privind rambursarea tuturor platilor efectuate in cazul in care serviciile educationale nu sunt prestate inclusiv in cazul insolventei acestuia. Prestatorul va face toate diligentele pentru indeplinirea acestei conditii. Despagubirile nu pot depasi contravaloarea sumelor achitate de Beneficiar conform contractului.

6.2 Prestatorul ofera Beneficiarului si posibilitatea intermediarii incheierii urmatoarelor polite de asigurare: asigurarea medicala pe timpul calatoriei si asigurarea de tip storno pentru anularea calatoriei in conditiile prevazute de Asigurator. In situatia restituirii penalizarilor prin intermediul asigurarii storno, Beneficiarul va percepe o taxa de anulare de 50 euro / persoana pentru a-si acoperi costurile de ofertare si rezervare.

6.3 Beneficiarul nu este raspunzatoare pentru niciun eveniment in care este implicat Beneficiarul, de ex.: accidente de orice fel, deces, furturi, imbolnaviri, pagube materiale, daune morale etc., care nu sunt acoperite de asigurările achizitionate de catre Beneficiar.

NU DORESC SA INCHEI URMATOARELE POLITE DE ASIGURARE : STORNO

Semnatura Beneficiar: .....

## VII. CONDITII DE ANULARE A CALATORIEI

7.1 In cazul anularii sau a imposibilitatii efectuării calatoriei din vina Beneficiarului sau din cauza nerespectării de catre acesta a regimului de pasapoarte, (inclusiv valabilitatea pasaportului), trecerii frontierei Romaniei sau a tarii de destinatie si/sau datorita neobtinerii vizei de intrare, Prestatorul are dreptul de a retine penalizari conform art.7.2. Penalizarile se aplica din momentul rezervarii ferme si semnarii contractului, acestea neputand depasi pretul calatoriei. Sumele achitate pentru obtinerea vizelor si taxele de inscriere nu se restituie. Diferenta ramasa dupa perceperea penalizarilor vor fi returnate Beneficiarului in termen de 14 zile.

### 7.2 TERMENE DE ANULARE SI PENALIZARI

Penalizarile se aplica procentual la valoarea totala a serviciilor educationale (exceptand taxele de viza) si sunt de:

Din momentul rezervarii ferme a Beneficiarului	20%
Cu 45 de zile inaintea plecarii	30%
Intre 30-44 zile inaintea plecarii	50%
Intre 29-0 zile inaintea plecarii	100%

**In anexa nr.1 sunt mentionate penalizarile specifice programului respectiv si sunt aplicate cu prioritate.**

7.3 Incheierea contractului in termen mai scurt de 45 zile inaintea plecarii presupune acceptul Beneficiarului pentru aplicarea prevederilor acestui articol. Conditiiile specifice fiecarui serviciu educational asigurat de organizator/institutia educationala modifica si completeaza conditiiile generale de vanzare.

7.4 Daca Beneficiarul solicita anularea calatoriei dupa semnarea contractului si obtinerea vizei consulare, iar Prestatorul a achitat in avans, in vederea obtinerii acesteia, contravaloarea serviciilor de cazare, Beneficiarul va suporta cheltuielile de cazare si comisioanele aferente, indiferent de data anularii calatoriei. Daca Beneficiarului i se interzice trecerea frontierei din motive personale, sumele achitate Prestatorului nu se recupereaza.

7.5 In cazul anularii calatoriei din vina Prestatorului, acesta va restitui sumele achitate de Beneficiar, mai putin taxele de viza.

## VIII. FORTA MAJORA

8.1 Prestatorul nu raspunde si nu este obligat sa plateasca depagubiri Beneficiarului in situatia in care calatoria se anuleaza sau nu se desfasoara conform contractului datorita aparitiei unor cazuri de forta majora, prin acestea intelegandu-se circumstante anormale si imprevizibile independente de vointa celui care le invoca, si ale caror consecinte nu pot fi evitate in ciuda oricaror eforturi depuse (ex.: fenomene meteo, calamitati, epidemii, conflicte politice, razboaie etc.). In aceste cazuri, cheltuielile aparute si cele de repatriere vor fi suportate de Beneficiar.

## IX. RECLAMATII

9.1 Eventualele reclamatii cu privire la calitatea serviciilor se fac de catre Beneficiar mai intai verbal si se aduc la cunostinta reprezentantului organizatorului/ institutiei educationale , conducatorului de grup si Prestatorului. In situatia in care reclamatia nu a fost solutionata pe loc, Beneficiarul are obligatia de a formula reclamatia in scris pe care o va inmana reprezentantului organizatorului/institutiei educationale sau conducatorului de grup. O copie a acestei reclamatii va fi trimisa si Prestatorului. Reclamatii formulate verbal dupa efectuarea calatoriei nu se vor lua in considerare.

9.2 Organizatorul, prin reprezentantii sai, se obliga sa rezolve in cel mai scurt timp reclamatii respective.

9.3 Daca rezolvarea este imposibila, sumele achitate pentru serviciile neonorate se vor returna Beneficiarului la intoarcerea din program sau se vor oferi alte servicii in compensatie.

9.4 Orice reclamatie privind operarea curselor de avion regulate sau tip charter, anulari, intarzieri, va fi inaintata de catre Beneficiar companiei aeriene respective sau organizatorului cursei aeriene. Acestia vor raspunde si de eventualele daune privind neasigurarea serviciilor educationale. Prestatorul nu raspunde in niciun fel de pierderi provocate Beneficiarului din cauza intarzierii, anularii curselor de avion regulate sau de tip charter.

## X. LITIGII

10.1 Partile convin ca neintelegerile privind contractul sau cele rezultate din interpretarea, executarea ori incetarea acestuia sa fie rezolvate pe cale amiabila sau apelandu-se la mecanismele de solutionare alternativa a litigiilor, denumite SAL, in conformitate cu Ordonanta Guvernului nr. 38/2015. Daca nu este posibil, se vor adresa instantelor judecatoresti competente. Pentru litigiile referitoare la neonorarea serviciilor asigurate de Organizator/Institutia educationala si revandute de Prestator, Organizatorul/Institutia educationala va fi chemata in judecata pentru plata despagubirilor in favoarea Beneficiarului.

## XI. CLAUZE SPECIALE

11.1 In cazul in care Prestatorul este nevoit sa modifice una dintre prevederile esentiale ale contractului sau sa inceteze contractul, acesta are obligatia sa informeze prin posta electronica Beneficiarul cu cel putin 20 zile inaintea plecarii. Prestatorul poate oferi calatorului rambursarea completa a tuturor platilor, dar nu este raspunzatoare pentru plata unor despagubiri suplimentare. Prestatorul trimite instiintarea respectiva si Beneficiarul trebuie sa raspunda in acelasi mod in termen de 5 zile de la primirea instiintarii hotararea sa de a opta fie pentru rezilierea contractului fara plata de penalitati, fie pentru acceptarea noilor conditii ale contractului. In caz contrar, modificarile contractului se considera acceptate.

Beneficiarul poate inceta contractul fara plata unei penalitati de incetare, inainte de inceperea executarii pachetului, in circumstante exceptionale, de exemplu in cazul unor probleme grave de securitate la destinatie care sunt susceptibile de a afecta serviciile contractate.

11.2 Programul educational deja cumparat nu poate fi modificat de Beneficiar decat cu acordul Prestatorului si cu plata eventualelor diferente de pret.

11.3 Beneficiarul va putea ceda contractul unei terte persoane care indeplineste toate conditiile prevazute in pachetul de servicii turistice contractat, numai daca va anunta Prestatorul cu cel putin 7 zile inainte de plecare. Beneficiarul – cedant si cesionarul sunt responsabili in mod solidar la plata pretului calatoriei si a eventualelor costuri suplimentare aparute cu ocazia cedarii.

11.4 In cazul in care Beneficiarul cumpara serviciile prin intermediul unui Reprezentant (persoana fizica sau persoana juridica), semnatarul contractului isi asuma toate obligatiile contractuale in numele persoanelor care efectueaza calatoria.

11.5 Prestatorul nu este raspunzator pentru modul in care sunt clasificate pe stele sau categorii unitatile de cazare, de alimentatie sau mijloacele de transport aferente serviciilor respective. Clasificarea pe stele sau categorii este responsabilitatea exclusiva a autoritatilor din tarile respective.

Prestatorul nu este raspunzator pentru decolarea/aterizarea avioanelor la o alta ora decât cea inscrisa in programul turistic. Pentru aceste intarzieri, compania aeriana este obligata sa asiste turistii conform Regulamentului (CE) nr. 261/2004 al Parlamentului European și al Consiliului din 11 februarie 2004 de stabilire a unor norme comune in materie de compensare și de asistența a pasagerilor in eventualitatea refuzului la imbarcare și anularii sau intarzierii prelungite a zborurilor și de abrogare a Regulamentului (CEE) nr. 295/91, implementat prin H.G.nr. 1.912/2006. Orice problema privind operarea zborului și acțiunile adiacente intra in competența și responsabilitatea transportatorului, biletul de avion reprezentând contractul intre pasager și transportator. In cazul acestor pachete de turistice, ziua de plecare și de sosire nu sunt considerate zile turistice, acestea fiind destinate transportului.

11.6 Urmatoarele documente, dupa caz, fac parte integranta din contract: Anexa nr. 1, Programul calatoriei, Confirmarea rezervarii, Confirmarea institutiei educationale/organizator sau confirmarile din alte sisteme de rezervari, Conditii de calatorie si asigurare precum si programele tiparite in brosure / cataloage ale institutiilor educationale/organizator.

11.7 Prin semnarea acestui contract, Beneficiarul este de acord cu dispozitiile acestuia si recunoaste ca a primit toate informatiile si documentele anexate si ca a luat cunostinta de toate conditiile de calatorie, rezervare, vanzare, plata, anulare si asigurare ale serviciilor. De asemenea, este de acord ca datele personale sa intre in baza noastra de date in scopuri de gestiune economico-financiara si administrativa, precum si de marketing, reclama si publicitate cu respectarea Legii 190/2018 pentru punerea in aplicare a GDPR (Regulamentul general privind protectia datelor). Prestatorul prelucreaza datele cu caracter personal furnizate de Dvs.: nume, prenume, numar telefon, adresa domiciliu, adresa de e-mail, serie si nr. carte de identitate, serie si nr. pasaport, CNP, data nasterii, varsta copiilor minori, apartenenta la syndicate, locul de munca, numele companiei (daca este aplicabil), numarul de inregistrare TVA (daca este cazul) Datele Dvs. nu vor fi dezvaluite unei terte persoane.

In cazul in care nu doriti aceasta, bifați cu.....NU.

Conform Legii nr. 677 / 2001, beneficiați de dreptul de acces si intervenție asupra datelor si de a nu fi supus unei decizii individuale.

Aveți dreptul sa va opuneti prelucrării datelor personale care va privesc și sa solicitați ștergerea datelor. De asemenea, va este recunoscut dreptul de a va adresa justiției.

Daca nu doriti sa primiți informații despre serviciile oferite de Mara Study Turism trebuie sa bifati casuta.....DA sau.....NU

Prezentul contract a fost incheiat in 2 exemplare, la data \_\_\_\_\_, un exemplar pentru Prestator si un exemplar pentru Beneficiar.

**REPREZENTANT PRESTATOR**

**BENEFICIAR**