

CONDITII GENERALE DE REZERVARE A SERVICIILOR UNICE DE CALATORIE SI/SAU A SERVICIILOR DE CALATORIE ASOCIATE

1. DEFINITII SI INTERPRETARE

1.1. Definitii si reguli de interpretare aplicabile prezentelor Conditii generale de rezervare:

a) **AGENTIE** – se intelege Agentia de turism MARATON, care actioneaza in calitate de intermediar in relatia cu alti Furnizori/Prestatori de servicii de calatorie, solicitand/rezervand/achizitionand aceste servicii unice de calatorie si/sau servicii de calatorie asociate pe seama Calatorului.

b) **Calator, Dvs., Al/A/Ale Dvs.** – se intelege orice persoana fizica, care solicita/rezerva/achizitioneaza prin intermediul MARATON un serviciu unic de calatorie si/sau un serviciu de calatorie asociat.

c) **Cerere Servicii Unice de Calatorie –bon de comanda** – se intelege formularul tipizat emis de MARATON si semnat/confirmat/asumat de Calator, in scopul rezervarii serviciilor unice de calatorie.

d) **Furnizor/Prestator** – se intelege orice persoana fizica sau orice persoana juridica terta (companii de transport, unitati de cazare, firme de rent-a-car, alte agentii de turism, alti furnizori/prestatori de servicii de calatorie etc.), alta decat MARATON, care ofera si/sau presteaza serviciul unic de calatorie si/sau serviciul de calatorie asociat solicitat/rezervat/achizitionat de Calator.

e) **Renuntare** – se inteleg, dupa caz, urmatoarele situatii:

- i. refuzul Calatorului de a achita diferenta pentru servicii unice de calatorie si/sau servicii de calatorie asociate rezervat;
- ii. neprezentarea Calatorului, cu rezervarea efectuata si avans achitat, pentru a plati diferentele;
- iii. neprezentarea Calatorului, cu rezervarea efectuata si pret integral platit, la aeroport/locul de plecare/destinatie;
- iv. retragerea Calatorului, exprimata in scris;
- v. Calatorul din propria dorinta/initiativa decide sa inlocuiasca serviciile unice de calatorie si/sau serviciile de calatorie asociate achitate, cu servicii de calatorie a altor Furnizori/Prestatori, contractate pe cont propriu sau decide sa intrerupa sejurul/calatoria;
- vi. Calatorul nu poate pleca in sejur/calatorie pentru ca documentele personale necesare in vederea efectuarii calatoriei nu sunt conforme normelor legale sau este in imposibilitatea de a parasi teritoriul tarii, din alte motive ce tin de persoana acestuia;
- vii. Calatorul este intors de la granita sau nu i se permite tranzitul/intrarea pe teritoriul unui stat de catre serviciul de graniceri/politia de frontiera;
- viii. Refuzul de imbarcare a Calatorului din partea companiei aeriene din motive ce tin de persoana Calatorului;

f) **Serviciu de Calatorie Asociat** – se intelege existenta a cel putin doua tipuri diferite de serviciu unic de calatorie , achizitionate in scopul aceleiasi calatorii sau vacante, care nu constituie un pachet si care duc la incheierea unor contracte separate cu Furnizorii/Prestatorii individuali de servicii de calatorie, daca MARATON faciliteaza una dintre urmatoarele variante:

- I) selectarea separata si plata separata de catre calatori a fiecarui serviciu unic de calatorie cu ocazia unei singure vizite sau a unui singur contact cu punctul de vanzare al MARATON ;
- II) achizitionarea, intr-un mod personalizat, a cel putin unui serviciu unic de calatorie suplimentar de la un alt Furnizor/Prestator, in cazul in care se incheie un contract cu acest alt Furnizor/Prestator cel tarziu in 24 de ore de la confirmarea rezervarii primului serviciu unic de calatorie de catre MARATON;

g) **Serviciu Unic de Calatorie** – se intelege un serviciu de calatorie, astfel cum sunt acestea definite la art. 3, p. 15 din OG nr. 2/2018 (transport, cazare, rent-a-car, alte servicii de calatorie), solicitat/rezervat/achizitionat de Calator prin intermediul MARATON, in baza

Cererii –bonului de comanda sau a unei cereri de rezervare si oferit si/sau prestat de catre Furnizori/Prestatori terti.

1.2. MARATON intermediaza pentru Calator solicitarea / rezervarea / achizitionarea Serviciu Unic de Calatorie de la alti Furnizori/Prestatori a serviciilor de calatorie.

Prin activitatea de intermediere desfasurata de MARATON se intelege:

a) activitatea de contractare, facturare si de incasare a contravalorii serviciilor de calatorie, in numele si pe seama Furnizorului/Prestatorului, in temeiul unui acord/contract incheiat in acest sens de catre Furnizor/Prestator cu AGENTIA;

b) activitatea de contractare, facturare si de incasare a contravalorii serviciilor de calatorie, in nume propriu, dar pe seama Furnizorului/Prestatorului, in temeiul unui acord/contract incheiat in acest sens de catre Furnizor/Prestator cu AGENTIA;

c) activitatea de contractare in numele si pe seama Calatorului, in situatia in care intre MARATON si Furnizorul/Prestatorul solicitat de Calator nu exista nici un acord/contract incheiat, caz in care Calatorul imputerniceste AGENTIA prin bonul de comanda sau in baza unei cereri telefonice sau scrise, sa-i reprezente interesele fata de Furnizor/Prestator, in scopul solicitarii/rezervarii/achizitionarii **serviciului unic de calatorie** ;

d) situatia in care Calatorul incheie direct contractul cu Furnizorul/Prestatorul, ca urmare a intermediarii facilitate de MARATON ;

1.3. MARATON, in calitatea sa de intermediar, raspunde fata de Calator pentru executarea necorespunzatoare sau neexecutarea serviciului unic de calatorie de catre Furnizor/Prestator, doar in situatia in care executarea necorespunzatoare sau neexecutarea serviciului unic de calatorie si/sau serviciului de calatorie asociat se datoreaza culpei exclusive a AGENTIEI.

MARATON este exonerata de orice raspundere fata de Calator, pentru executarea necorespunzatoare sau neexecutarea serviciilor unice de calatorie si/sau serviciilor de calatorie asociate (inclusiv ca urmare a insolventitatii, insolventei sau falimentului Furnizorului/Prestatorului) din vina Furnizorului/Prestatorului.

2. APLICABILITATE

2.1. Prevederi generale

2.1.1. Prezentele Conditii generale sunt completate, in cazul solicitarii/rezervarii/achizitionarii de servicii unice de calatorie si/sau servicii de calatorie asociate ce reprezinta transportul aerian, cu prevederile Conditiiilor generale de rezervare si vanzare a biletelor de avion, afisate pe pagina web MARATON la adresa <https://www.maratontravel.com>.

In cazul aparitiei unor neconcordante dintre prevederile prezentelor Conditii si prevederile Conditiiilor generale de transport aerian, se aplica prioritar Conditiiile generale de transport aerian.

2.1.2. Pe langa prezentele Conditii generale aplicabile, fiecare Furnizor/Prestator de servicii poate formula propriile conditii aplicabile, care vor governa serviciile unice de calatorie si/sau serviciile de calatorie asociate al acestuia.

MARATON solicita Calatorului sa se asigure ca a parcurs atat prezentele Conditii generale, cat si conditiile speciale aplicabile fiecarui serviciu unice de calatorie si/sau serviciu de calatorie asociate oferit si/sau prestat de Furnizorul/Prestatorul de servicii relevant, inainte de a finaliza tranzactia cu NOI sau cu Furnizorul/Prestatorul de servicii.

2.1.3. In cazul in care oricare dintre mentiunile prezentelor Conditii generale contravine prevederilor obligatorii ale oricarei legi aplicabile, legea aplicabila se aplica prioritar fata de prezentele Conditii generale, celelalte prevederi din prezentele Conditii generale ramanand, cu toate acestea, valabile.

2.2. Preturile practicate. Conditiiile si Graficul de plata. Rezervarea

2.2.1. Ne rezervam dreptul de a modifica oricand Preturile practicate, Conditiiile si Graficul de plata din prezentele Conditii generale.

2.2.2. Angajatii si salariatii Nostri au obligatia sa respecte Preturile practicate, Conditiiile si Graficul de plata.

2.2.3. Preturile in vigoare la momentul rezervarii/achizitiei de servicii unice de calatorie si/sau servicii de calatorie asociate se vor aplica pentru acea rezervare/achizitie, cu obligatia

respectarii de catre Calator a Conditiiilor si Graficului de plata din prezentele Conditii generale sau dupa caz bonul de comanda.

2.2.4. Procesarea si confirmarea rezervarii se va efectua de AGENTIE, in limita disponibilitatii, in termen de 5 zile calendaristice de la data incasarii contravalorii sumelor solicitate/facturate Calatorului, in baza bonului de comanda sau a prezentelor Conditii generale.

2.2.5. Dvs. aveti obligatia sa ne furnizati datele corespunzatoare de contact la care puteti fi contactati in orice moment (numarul de telefon/numarul de telefon mobil si adresa de e-mail). Este responsabilitatea Dvs. sa va asigurati ca adresa de e-mail indicata este corecta si ca aveti acces si va verificati in mod regulat adresa de e-mail furnizata. Este responsabilitatea Dvs. sa va asigurati ca numerele de telefon furnizate sunt corecte, impreuna cu prefixul de tara si cu prefixul local si ca puteti fi contactat in permanenta la cel putin unul dintre numerele de telefon indicate in rezervare. MARATON nu isi asuma raspunderea pentru daunele care decurg din faptul ca nu ati respectat cerintele mentionate mai sus.

2.2.6. In cazul in care o persoana, face rezervarea in numele unuia sau mai multor Calatori, se considera ca aceasta persoana este imputernicita de respectivele persoane sa le reprezinte interesele si accepta prezentele Conditii generale atat in nume propriu, cat si in numele Calatorilor indicati in rezervare si se obliga sa le aduca la cunostinta acestora din urma toate informatiile necesare, puse la dispozitie de AGENTIE.

2.2.7. In plus, in cazul in care detaliile de contact ale persoanei de la p. 2.2.6, care a facut rezervarea in numele Dvs., sunt indicate in rezervarea Dvs., sunteti de acord ca aceasta persoana:

(a) va fi raspunzatoare pentru primirea si retransmiterea oricaror comunicari/oricarei corespondente (inclusiv modificari, amendamente si anulari) din partea Noastra sau a Furnizorilor/Prestatorilor de servicii in legatura cu rezervarea catre toti Calatorii indicati in rezervare; si

(b) va informa Calatorii in legatura cu orice notificari care afecteaza rezervarea, transmise de Noi persoanei care face rezervarea.

In plus, confirmati ca, in cazul in care nu ne transmiteti instructiuni contrare, vom presupune ca persoana care face rezervarea detine acordul fiecarui Calator de a primi orice suma rambursata si, daca se aplica, cheltuieli sau compensatii datorate si platibile in baza rezervarii.

2.2.8. Prin acceptarea prezentelor Conditii generale, se considera ca persoana care face rezervarea este imputernicita de Dvs., respectiv ca Dvs. si aceasta persoana accepta si este de acord cu utilizarea si prelucrarea atat de catre Noi, cat si de catre Furnizori/Prestatori a oricaror date cu caracter personal furnizate noua, in scopurile mentionate in **Politica privind protectia datelor personale** <https://www.maratontravel.com/protectia-datelor-personale>).

2.2.9. Dvs. trebuie sa ne furnizati numele complet, asa cum apare in actul de identitate (Carte de identitate, Pasaport) care va fi utilizat pentru calatorie. In caz contrar, Dvs. va asumati intreaga responsabilitate, inclusiv pentru plata unor taxe/costuri suplimentare, pentru corectarea/schimbarea numelui Calatorului, valoarea acesteia fiind stabilita de fiecare Furnizor/Prestator in parte.

2.2.10. Conditiiile si Graficul de plati:

A. Conditiiile si Graficul de plati pentru servicii unice de calatorie si/sau servicii de calatorie asociate in Romania:

. – oferte standard, in limita locurilor disponibile, pentru serviciile de Cazare - Cazari interne, cu sau fara masa si cu sau fara tratament, cu sau fara alte servicii, furnizate de Furnizorul/Prestatorul cazarii (include si cazarile plus servicii de tip excursii locale cumparate de la Furnizorul/Prestatorul serviciilor de cazare de baza):

- **20% avans din pret** la momentul rezervarii, iar diferenta de plata finala se achita pana cu cel tarziu **21 de zile** calendaristice inainte de data inceperii sejurului;

- **100% avans din pret** la momentul rezervarii, pentru rezervari realizate cu **mai putin de 21 de zile** calendaristice inainte de data inceperii sejurului;

– oferte speciale de tip Inscrieri Timpurii, Early booking, Craciun, Revelion, Paste, altele, cu termen de plata integrala special indicat de Furnizor/Prestator, in limita locurilor disponibile, pentru serviciile de Cazare - Cazari interne, cu sau fara masa si cu sau fara tratament, cu sau fara alte servicii, furnizate de Furnizorul/Prestatorul cazarii (include si cazarile plus servicii de tip excursii locale cumparate de la

Furnizorul/Prestatorul serviciilor de cazare de baza): 20% avans din pret la momentul rezervarii, iar diferenta de plata finala se achita pana cel tarziu la data stabilita ca termen de plata integrala a ofertei (data de expirare a ofertei speciale) in scris in bonul de comanda;

B. Conditii si Graficul de plati pentru servicii unice de calatorie si/sau servicii de calatorie asociate in afara Romaniei :

- **30% avans din pret** la momentul rezervarii, iar diferenta de plata se achita dupa cum urmeaza:

50% din pret pana cu cel tarziu **42 de zile** calendaristice inainte de data inceperii sejurului, respectiv

20% din pret pana cu cel tarziu **21 de zile** calendaristice inainte de data inceperii sejurului;

- **oferte nerambursabile (non refundable), "ofertele speciale si oferte de tip "last minute "- care se refera la serviciu unic de calatorie , in limita locurilor disponibile:- 100% avans din pret la momentul rezervarii;**

2.2.11. In cazul in care in Cererea servicii unice de calatorie si/sau servicii de calatorie asociate sunt prevazute alte conditii de plata decat cele de la p. 2.2.10, intotdeauna se aplica exclusiv conditiile din Cerere.

2.3. Anularea/renuntarea sau modificarea rezervarilor

2.3.1. Daca doriti sa aduceti modificari rezervarii, in functie de momentul solicitarii modificarii, vi se va aplica de catre AGENTIE una din urmatoarele politici:

a) vi se poate solicita plata unui tarif suplimentar pentru modificarea serviciului unic de calatorie si/sau servicii de calatorie asociate, valoarea acestuia fiind stabilita dupa caz de AGENTIE sau de fiecare Furnizor/Prestator in parte;

b) avansul sau Pretul total care l-ati platit pentru serviciului unic de calatorie si/sau servicii de calatorie asociate nu vor mai fi rambursate, cu aplicarea conditiilor de la p. 2.3.2. de mai jos.

2.3.2. In caz de modificare/anulare/renuntare la rezervare, in functie de momentul modificarii/anularii/renuntarii, AGENTIA poate sa va retina Dvs. avansul sau Pretul total pe care le-ati platit pentru serviciului unic de calatorie si/sau servicii de calatorie asociate, ca penalizare pentru modificarea/anularea/renuntarea, dupa cum urmeaza:

A. Penalizari pentru servicii unice de calatorie si/sau servicii de calatorie in Romania

- **oferte standard, in limita locurilor disponibile, pentru serviciile de Cazare - Cazari interne, cu sau fara masa si cu sau fara tratament, cu sau fara alte servicii, furnizate de Furnizorul/Prestatorul cazarii (include si cazarile plus servicii de tip excursii locale cumparate de la Furnizorul/Prestatorul serviciilor de cazare de baza):**

a) **20% din pret** pentru modificari/renuntari/anulari de la momentul rezervarii

b) **100% din pret** pentru modificari/renuntari/anulari in intervalul **30 - 0 zile** calendaristice inainte de data inceperii sejurului si/sau neaprezentare;

- **oferte speciale de tip Inscriseri Timpurii, Early booking, Craciun, Revelion, Paste, altele, cu termen de plata integrala special indicat de Furnizor/Prestator, in limita locurilor disponibile, pentru serviciile de Cazare - Cazari interne, cu sau fara masa si cu sau fara tratament, cu sau fara alte servicii, furnizate de Furnizorul/Prestatorul cazarii (include si cazarile plus servicii de tip excursii locale cumparate de la Furnizorul/Prestatorul serviciilor de cazare de baza):**

a) **20% din pret** pentru modificari/renuntari/anulari efectuate pana la data stabilita ca termen de plata integrala a ofertei (data de expirare a ofertei speciale);

b) **100% din pret** pentru modificari/renuntari/anulari dupa data stabilita ca termen de plata integrala a ofertei (data de expirare a ofertei speciale);

B. Penalizari pentru servicii unice de calatorie si/sau servicii de calatorie in afara Romaniei

a) **30% din pret** pentru modificari/renuntari/anulari de la momentul rezervarii

b) **50% din pret** pentru modificari/renuntari/anulari in intervalul **41-30 zile** calendaristice inainte de data inceperii sejurului;

e) **100% din pret** pentru modificari/renuntari/anulari in intervalul **30-0 zile** calendaristice inainte de data inceperii sejurului si/sau neprezentare;

ATENTIE!!!

In cazul in care in documentele inmanate/transmise Dvs. (dupa caz, confirmarea de rezervare, detalii rezervare, bon de comandaetc.) sunt prevazute alte conditii de penalizare decat cele mentionate mai sus la lit. A si B, intodeauna prevaleaza si se aplica exclusiv penalizarile trecute in documentele primite de Dvs.

2.3.3. Modificarea sau renuntarea/anularea oricarui serviciu contractat de catre Calatori in mod direct de la alti Furnizori/Prestatori si nementionat in documentele inmanate/transmise acestora ,cade in responsabilitatea directa a Calatorilor.

2.4. Informatii generale privind regimul pasapoartelor si al vizelor. Alte informatii necesare calatoriei.

2.4.1. Pentru calatoria Dvs. in tari membre ale Uniunii Europene aveti nevoie de un pasaport simplu sau pasaport simplu electronic valabil cel putin 6 luni de la data terminarii calatoriei sau de Carte de Identitate valabila. Pentru calatoria Dvs. in tari care nu sunt membre ale Uniunii Europene aveti nevoie de pasaport simplu valabil cel putin 6 luni de la data terminarii calatoriei. Deoarece multe tari impun restrictii legate de calatoria pe baza pasapoartelor simple temporare, nu recomandam utilizarea acestui tip de pasaport. Pentru informatii complete legate de tarile pentru care accesul se face pe baza de viza turistica sau de tranzit va rugam sa va adresati unuia dintre consultantii de vanzari MARATON.

AGENTIA nu isi asuma nici o responsabilitate pentru nerespectarea de catre Dvs. a conditiilor mentionate mai sus sau in cazul in care actele Dvs. de identitate (Cartea de identitate, pasaportul, permisul de conducere etc.) sunt necorespunzatoare sau incomplete.

2.4.2. Daca pentru efectuarea calatoriei este necesara indeplinirea de catre Calator a unor formalitati suplimentare (de exemplu, calatoria impreuna cu minori, situatia in care numele Calatorului este schimbat ca urmare a casatoriei/desfacerii ei etc.), acesta are obligatia de a indeplini toate cerintele legale. Pentru o informatie optima, AGENTIA recomanda si consultarea site-ului Politiei de Frontiera. In cazul in care Calatorul nu isi respecta obligatia de a se informa cu privire la formalitatile suplimentare necesare in vederea efectuarii calatoriei care nu sunt in sarcina AGENTIEI (de exemplu, in cazul calatoriei cu minori, imputernicire din partea parintelui sau reprezentantului legal ce nu il insoteste sau orice alte documente suplimentare - enumerarea fiind exemplificativa), AGENTIA este exonerata de orice raspundere in cazul imposibilitatii efectuarii calatoriei.

2.4.3. Calatorul este obligat sa prezinte la receptia unitatii hoteliere actele sale de identitate, precum si documentul de calatorie eliberat de AGENTIE (voucher, bilet de odihna si/sau de tratament etc.), in vederea acordarii serviciilor de calatorie. In cazul in care Calatorul beneficiaza de bilete de odihna si tratament, este obligat sa prezinte la receptia unitatii hoteliere bilet de trimitere de la medicul de familie si dovada platii contributiilor pentru asigurari sociale, la zi.

2.4.4. Se recomanda Calatorilor contactarea AGENTIEI cu 24 de ore inainte de plecare pentru reconfirmarea detaliilor de imbarcare (orar de zbor, loc de imbarcare etc.).

2.4.5. In cazul sejururilor de odihna si/sau de tratament cu locul de desfasurare in Romania, Calatorul are obligatia sa respecte programul de acordare a serviciilor : cazarea se face la ora 18,00 a zilei de intrare si se termina, de regula la ora 10:00 a zilei de iesire inscrise pe documentele de calatorie (voucher, biletul de odihna si/sau de tratament, bilet de excursie etc.). Eventualele costuri suplimentare generate de neeliberarea spatiilor de cazare pana cel tarziu la orele specificate mai sus cad in sarcina exclusiva a Calatorului.

2.4.6. In cazul sejururilor cu locul de desfasurare in afara Romaniei, Calatorul are obligatia sa respecte programul de acordare a serviciilor: de regula, o zi hoteliera/noapte de cazare incepe cel mai devreme la ora 14:00 a zilei de intrare si se termina a doua zi pana la ora 12:00. Indiferent la ce ora are loc cazarea in acest interval orar se considera a fi consumata o zi hoteliera/noapte de cazare. Eventualele costuri suplimentare generate de solicitarea cazarii mai devreme si/sau neeliberarea spatiilor de cazare pana cel tarziu la orele specificate mai sus cad in sarcina exclusiva a calatorului. De asemenea, sosirea la unitatea de cazare dupa ora 18:00 trebuie anuntata in prealabil.

2.4.7. Repartizarea camerelor se face strict de catre unitatea de cazare/hotelier in functie de criteriile proprii si de disponibilitatea din momentul cazarii, astfel incat nu se pot garanta

numarul camerei, etajul si/sau amplasarea, cu exceptia cazurilor in care se specifica in mod expres acest aspect.

2.4.8. In cazul in care un Calator angajeaza servicii unice de calatorie si/sau servicii de calatorie asociate pentru un numar mai mare de Calatori, conditiile prezentului document se extind in mod automat asupra intregului grup pentru care au fost achitate servicii unice de calatorie si/sau servicii de calatorie asociate.

2.4.9. Calatorul este obligat sa foloseasca mijloacele de transport, camera de hotel si bunurile din dotarea acestora ca un bun proprietar si potrivit destinatiei lor. AGENTIA nu se face vinovata de eventualele pagube produse sau vatamari suferite de calator ca urmare a nerespectarii acestui alineat.

2.4.10. Calatorul are obligatia sa respecte locul, data si ora plecarii atat la dus, cat si la intors. Toate cheltuielile si daunele produse ca urmare a nerespectarii de catre Calator a prevederilor privind locurile de plecare si orarele vor fi suportate de catre acesta.

2.4.11. In cazul in care calatorul care a intrat pe teritoriul statului in care se realizeaza serviciu unic de calatorie refuza sa se mai intoarca in Romania si autoritatile din tara respectiva fac cheltuieli de orice natura cu acesta, Calatorul respectiv are obligatia de a suporta toate aceste cheltuieli.

2.4.12. Pentru calatoria Dvs. in strainatate va recomandam incheierea unei asigurari medicale valabila pe perioada deplasarii indiferent de tara pe care o vizitati, precum si a unei asigurari storno privind riscul anularii servicii unice de calatorie si/sau servicii de calatorie asociate.

2.4.13. Calatorul este obligat sa achite la receptia unitatii hoteliere taxa de statiune, taxa de salubritate, precum si alte taxe locale, fara a putea pretinde despagubiri sau returnarea sumelor de la AGENTIE.

3. PRECIZARI PRIVIND SERVICIILE DE CALATORIE ASOCIATE

3.1. Daca, dupa alegerea si efectuarea platii pentru un serviciu unic de calatorie si, rezervati servicii unice suplimentare pentru calatoria sau vacanta Dvs. prin intermediul Nostru, NU veti beneficia de drepturile care se aplica pachetelor de servicii de calatorie in temeiul **Ordonantei Guvernului nr. 2/2018**.

Prin urmare, **MARATON** nu va fi raspunzatoare pentru executarea corespunzatoare a acestor servicii unice de calatorie individuale. In cazul unor probleme, va rugam sa contactati Furnizorul/Prestatorul de serviciu relevant.

3.2. Daca rezervati orice servicii unice de calatorie suplimentare in cadrul aceleiasi vizite sau al aceluiasi contact cu **MARATON**, serviciile unice de calatorie vor deveni parte a unui serviciu asociat. In acest caz, conform dreptului UE, **MARATON** detine protectie pentru a restitui platile Dvs. pentru servicii neprestate din cauza insolventei **MARATON**. Va rugam sa retineti ca acest lucru nu inseamna restituirea in cazul insolventei Furnizorului/Prestatorului de serviciu unic de calatorie relevant.

ATENTIE!!!

Aceasta protectie in caz de insolventa a MARATON nu acopera contractele cu alte parti decat MARATON, care pot fi executate in ciuda insolventei MARATON.

4. RECLAMATII

4.1. 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).

Datele de contact ale Agenției:

Telefon:

Fax:

E-mail:

4.2. 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 urmând ca, în termen de 30 de zile calendaristice, să comunice turistului despăgubirile care i se cuvin, după caz.

5. DISPOZITII FINALE

5.1. Prezentele Conditii se aplica de asemenea si situatiilor in care Calatorul a solicitat AGENTIEI o combinatie de servicii unice de calatorie , care din punct de vedere al OG nr. 2/2018 reprezinta la momentul solicitarii un pachet de servicii de calatorie, iar dupa primirea ofertei de la AGENTIE, Calatorul alege in mod independent si plateste doar un singur serviciu unic din combinatia prezentata de MARATON.

5.2. In toate cazurile in care Cererea-bonul de comanda, care este parte integranta a prezentelor Conditii generale, cuprinde alte prevederi care sunt in neconcordanta cu prevederile prezentelor Conditii generale, prevederile Cererii –bonului de comandavor prevala.

5.3. Litigiile aparute intre parti se rezolva pe cale amiabila in caz contrar partile inteleg sa se adreseze instantelor de judecata competente.

5.4. Prevederile prezentelor Conditii generale vor fi interpretate conform legilor din Romania.

5.5. Prezentele Conditii intra in vigoare si se aplica rezervarilor serviciilor unice de calatorie efectuate incepand cu data de 01.01.2020.