

BON DE COMANDA :

DATA

AU FOST SOLICITATE URMATOARELE SERVICII pentru participantii:

1. **Destinatia:**
2. **Numar nopti:**
3. **Date de intrare-iesire (check-in –check-out):**
4. **Unitatea de cazare:**
5. **Categorie confort:**
6. **Nr. de locuri:**
7. **Tipul de camere:**
8. **Servicii masa:**
9. **Tip oferta:**
10. **Transport:**
11. **Transfer aeroport-hotel-aeroport:**
12. **Optionale incluse:**
13. **Regimul pasapoartelor.....** Asigurare medicala-... Asigurare storno.....-..
14. **Buget alocat calatoriei:**
15. **Avans:**
16. **Rest de plata:**

*Valoarea in Ron este calculata in data emiterii bonului de comanda la cursul Euro BNR din data respectiva + 3% din cursul valutar (comision de risc valutar), aplicat de toate agentile turistice, in vederea acoperirii eventualelor pierderi rezultate in urma fluctuatiei valutare.

16. Mod de plata:

Numerar_____ Virament __x____

ALTE SPECIFICATII:

Agentie S.C. ...

Nr. Telefon: ...

E-mail: ...

*Datele cu caracter personal sunt prelucrate conform Legii 677/2001, a Regulamentului (UE) 2016/679 privind protecția persoanelor fizice în ceea ce privește prelucrarea datelor cu caracter personal și privind libera circulație a acestor date și de abrogare a Directivei 95/46/CE (Regulamentul general privind protecția datelor).

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

Părțile contractante:

Societatea SC...., cu sediul în ..., număr de înregistrare la registrul comerțului ..., cod de înregistrare fiscală ..., cont bancar ..., deschis la ..., titulară a Licenței de turism nr. ..., din ..., pentru Agenția de turism tuoperatorie exclusiv online:, reprezentată prin ..., în calitate de ..., denumită în continuare Agenția;

și turistul/reprezentantul turistului, adresa:, 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 de până la 50% 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 de 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.

*Datele cu caracter personal sunt prelucrate conform Legii 677/2001, a Regulamentului (UE) 2016/679 privind protecția persoanelor fizice în ceea ce privește prelucrarea datelor cu caracter personal și privind libera circulație a acestor date și de abrogare a Directivei 95/46/CE (Regulamentul general privind protecția datelor).

III. Prețul contractului și modalități de plată

3.1. Prețul contractului este de ... este specificat în prezentul contract, atunci acesta este specificat în bonul de comandă (dacă există), alte documente de călătorie, cataloage, pliante, alte înregistrări 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 minim **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 astfel:

a) pentru serviciile turistice care necesită confirmare din partea prestatorilor, conform termenelor de plată comunicate de Agenție în scris prin bonul de comandă sau alte mijloace de comunicare;

b) pentru serviciile turistice care nu necesită confirmare din partea prestatorilor, conform scadența factura sau valabilitate oferta;

3.3. Plata serviciilor turistice externe aferente contractului se poate efectua într-o singură monedă, în valuta specificată în contract sau în RON la cursul de referință al BNR + 0,03 din cursul valutar din ziua emiterii facturii.

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: serviciile incluse în pachet, datele de călătorie, modificarea categoriei unității de cazare, 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

*Datele cu caracter personal sunt prelucrate conform Legii 677/2001, a Regulamentului (UE) 2016/679 privind protecția persoanelor fizice în ceea ce privește prelucrarea datelor cu caracter personal și privind libera circulație a acestor date și de abrogare a Directivei 95/46/CE (Regulamentul general privind protecția datelor).

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 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.

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, overbooking.

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 ..1.. zile, dar nu mai puțin de 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, după caz;

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.**

*Datele cu caracter personal sunt prelucrate conform Legii 677/2001, a Regulamentului (UE) 2016/679 privind protecția persoanelor fizice în ceea ce privește prelucrarea datelor cu caracter personal și privind libera circulație a acestor date și de abrogare a Directivei 95/46/CE (Regulamentul general privind protecția datelor).

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 ceseze 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 plecarea. 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, la ora 12,00 a zilei 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 la cel târziu la orele specificate mai sus cad în sarcina exclusivă a turistului.

5.3. În cazul în care prețurile stabilite în contract sunt majorate cu peste 10%, 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 sau
- b)** acceptarea noilor condiții ale contractului.

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/denuță unilateral contractul în temeiul **pct. 5.4** sau Agenția anulează călătoria turistică înainte de plecarea, 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 imediat 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:

*Datele cu caracter personal sunt prelucrate conform Legii 677/2001, a Regulamentului (UE) 2016/679 privind protecția persoanelor fizice în ceea ce privește prelucrarea datelor cu caracter personal și privind libera circulație a acestor date și de abrogare a Directivei 95/46/CE (Regulamentul general privind protecția datelor).

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 supraz rezervările, caz în care responsabilitatea revine companiei aeriene sau unității de cazare pentru rerutare, relocare turisti) 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 dintre 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. 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 - 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 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

*Datele cu caracter personal sunt prelucrate conform Legii 677/2001, a Regulamentului (UE) 2016/679 privind protecția persoanelor fizice în ceea ce privește prelucrarea datelor cu caracter personal și privind libera circulație a acestor date și de abrogare a Directivei 95/46/CE (Regulamentul general privind protecția datelor).

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 orarele 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 standard sunt de:

a) 30 % din prețul pachetului de servicii, dacă renunțarea se face cu mai mult de 45 zile calendaristice înainte de data plecării;

b) 50 % din prețul pachetului de servicii, dacă renunțarea se face în intervalul 44 - 31 de zile calendaristice înainte de data plecării;

c) 100 % din prețul pachetului de servicii, dacă renunțarea se face într-un interval mai mic de 30 zile calendaristice înainte de plecare sau prin neprezentarea la program;

d) 100 % din prețul pachetului de servicii, în cazul în care turistul a achiziționat pachetul de servicii turistice din cadrul programului special (de exemplu, Early Booking, Oferta Speciala sau Last Minute), indiferent de data la care turistul solicită renunțarea.

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

a) 30 % din prețul pachetului de servicii, dacă renunțarea se face cu mai mult de 30 zile calendaristice înainte de data începerii sejurului;

b) 50 % din prețul pachetului de servicii, dacă renunțarea se face într-un interval mai mic de 29 zile calendaristice înainte de data începerii sejurului;

c) 100 % din prețul pachetului de servicii turistice, în cazul în care turistul a achiziționat pachetul de servicii turistice din cadrul programului special (de exemplu, Early Booking, Oferta Speciala, Last Minute), indiferent de data la care turistul solicită renunțarea.

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, precum și cheltuielile de operare proprii acesteia.

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

*Datele cu caracter personal sunt prelucrate conform Legii 677/2001, a Regulamentului (UE) 2016/679 privind protecția persoanelor fizice în ceea ce privește prelucrarea datelor cu caracter personal și privind libera circulație a acestor date și de abrogare a Directivei 95/46/CE (Regulamentul general privind protecția datelor).

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).

Datele de contact ale Agenției:

Telefon:

E-mail: ...

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

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, cu sediul în București, Aleea Alexandru nr 51, Polița de asigurare seria I Nr 57495 valabilă până la data de 07.01.2025 este afișată pe pagina web a agenției de turism Leisure Operator (cu indicarea adresei web: www.turismin.ro)

8.2. Condițiile în care turistul va fi despăgubit de către societatea de asigurare sunt:

8.2.1. În cazul în care Agenția nu efectuează repatrierea turistului, acesta are obligația de a anunța imediat societatea de asigurare prin telefon, fax sau e-mail. În această situație societatea de asigurare nu are obligația de a achita imediat contravaloarea cheltuielilor de repatriere, ci de a le rambursa după întoarcerea turistului în România, în condițiile poliței de asigurare încheiate între Agenție și societatea de asigurare.

8.2.2. În cazul în care turistul solicită Agenției contravaloarea sumelor achitate și/sau a cheltuielilor de repatriere, acesta trebuie să trimită documentele justificative către Agenție prin scrisoare recomandată cu confirmare de primire. Turistul are obligația să păstreze fotocopii de pe respectivele documente justificative. Turistul poate solicita Agenției rambursarea sumelor achitate și/sau a cheltuielilor de repatriere în termen de 15 (cincisprezece) zile calendaristice de la data încheierii derulării pachetului de servicii turistice sau de la data repatrierii.

8.2.3. Turistul are obligația de a notifica societății de asigurare, prin scrisoare recomandată cu confirmare de primire, în legătură cu solicitarea adresată Agenției privind rambursarea sumelor achitate și/sau a cheltuielilor de repatriere, în termen de 5 (cinci) zile calendaristice de la data confirmării de primire prevăzute la **pct. 8.2.2.**

*Datele cu caracter personal sunt prelucrate conform Legii 677/2001, a Regulamentului (UE) 2016/679 privind protecția persoanelor fizice în ceea ce privește prelucrarea datelor cu caracter personal și privind libera circulație a acestor date și de abrogare a Directivei 95/46/CE (Regulamentul general privind protecția datelor).

8.2.4. În cazul în care, în termen de 15 (cincisprezece) zile calendaristice de la data confirmării de primire a documentelor justificative de către Agenție, turistul nu a primit sumele solicitate de la aceasta, are loc evenimentul asigurat.

8.2.5. În termen de 10 (zece) zile calendaristice de la data producerii evenimentului asigurat, turistul are obligația de a transmite societății de asigurare, prin scrisoare recomandată cu confirmare de primire, cererea de despăgubire însoțită de documentele justificative.

8.2.6. Documentele justificative constau în principal în:

- a) contractul de comercializare a pachetului de servicii turistice;
- b) confirmările de primire precizate la **pct. 8.2.2, 8.2.3 și 8.2.5;**
- c) fotocopiiile de pe documentele de plată a avansului (chitanțe, ordine de plată etc.), în cazul cererilor de rambursare a sumelor achitate de turist;
- d) fotocopiiile de pe documentele de transport și cazare, în cazul cererilor de rambursare a cheltuielilor de repatriere. Societatea de asigurare are dreptul să solicite turistului și alte documente justificative.

8.2.7. Despăgubirea nu poate depăși suma achitată de turist în contractul de comercializare a pachetului de servicii turistice și nici sumele necesare repatrierii acestuia, cu respectarea prevederilor legale în vigoare.

8.2.8. Despăgubirea va fi plătită în termen de 30 (treizeci) de zile calendaristice de la data primirii de către societatea de asigurare a documentelor justificative de la turist.

8.2.9. În cazul în care, după plata despăgubirii, Agenția plătește debitul către turist, acesta are obligația de a restitui asiguratorului despăgubirea primită, în termen de 5 (cinci) zile lucrătoare de la data primirii de la Agenție a sumelor reprezentând debitul.

8.2.10. 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 agenții despre cazurile acoperite de asigurarea storno, aceasta putând fi încheiată în agenția de turism de unde acesta a achiziționat pachetul de servicii turistice, dacă Agenția oferă acest tip de serviciu.

8.3. 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. Pachetul de servicii este achiziționat de la partenerul turoperator

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. Calatorul declara ca Agenția l-a informat complet cu privire la condițiile de comercializare a pachetelor de servicii de calatorie în conformitate cu prevederile Ordonanței Guvernului nr. 2/2018. Prin semnarea acestui contract, sau prin acceptarea pachetelor de servicii de calatorie inclusiv în cazul celor achiziționate la distanță prin mijloace electronice, calatorul își exprimă

*Datele cu caracter personal sunt prelucrate conform Legii 677/2001, a Regulamentului (UE) 2016/679 privind protecția persoanelor fizice în ceea ce privește prelucrarea datelor cu caracter personal și privind libera circulație a acestor date și de abrogare a Directivei 95/46/CE (Regulamentul general privind protecția datelor).

acordul si luarea la cunostinta cu privire la conditiile generale de comercializare a pachetelor de servicii de calatorie, in conformitate cu oferta Agentiei.

10.2. Calatorul declara ca anterior incheierii prezentului contract Agentia i-a furnizat toate informatiile esentiale privind serviciile contractate, cum ar fi: destinatia, itinerariul, perioada calatoriei, numarul de nopti incluse, mijloacele de transport, unitatile de cazare si serviciile de masa oferite, alte servicii incluse in pachet, numarul minim de persoane necesar efectuarii serviciilor de calatorie, abilitati lingvistice necesare calatorului pentru comunicarea orala, informatii pentru persoane cu mobilitate redusa, informatii generale despre regimul vizelor si pasapoartelor si privind formalitatile legate de sanatate in tara de destinatie, informatii privind agentia de turism organizatoare/intermediara, pretul total al pachetului, modalitatile de plata, informatii privind posibilitatea calatorului de a inceta contractul oricând inainte de inceperea executarii pachetului si informatii privind asigurarea facultativa sau obligatorie care sa acopere costurile incetarii contractului de catre calator sau costurile de asistenta, inclusiv taxele de repatriere, in caz de accident, de boala sau de deces, cu care este in mod expres de acord.

10.3. In cazul in care prezentul contract are ca obiect vânzarea de catre Organizator a unui serviciu de calatorie care NU constituie pachet de servicii de calatorie conform dispozitiilor O.G. nr. 2/2018, art. 5.7 si Capitolul VIII din prezentul contract nu sunt aplicabile.

10.5. Litigiile apărute între părți se rezolvă pe cale amiabilă, în caz contrar părțile înțeleg să se adreseze instanțelor de judecată competente.

10.6. Contractul va fi interpretat conform legilor din România.
Organizatorul acestui pachet turistic este agenția de turism Leisure Operator

Agentia,
cunostință,

Am luat la

*Datele cu caracter personal sunt prelucrate conform Legii 677/2001, a Regulamentului (UE) 2016/679 privind protecția persoanelor fizice în ceea ce privește prelucrarea datelor cu caracter personal și privind libera circulație a acestor date și de abrogare a Directivei 95/46/CE (Regulamentul general privind protecția datelor).

Operator date cu caracter personal ...

ACORD PRIVIND PRELUCRAREA DATELOR CU CARACTER PERSONAL SI COMUNICAREA ELECTRONICA

Subsemnatul/a **CNP**

Nr. telefon mobil **Adresa de e-mail**

Declar urmatoarele:

1. PRELUCRAREA DATELOR CU CARACTER PERSONAL

a) Sunt de acord cu prelucrarea de catre ..., a datelor mele cu caracter personal in vederea prestarii serviciilor turistice (ofertare, emitere documente electronice), cu respectarea legislatiei specifice in vigoare.

☐ **Da** ☐ **Nu**

b) Sunt de acord ca datele mele personale sa fie prelucrate de pentru scopuri statistice, respectiv de marketing, sa fiu contactat si sa primesc informatii relevante de la ... sau de la persoane imputernicite expres de ... in acest sens, in vederea imbunatatirii serviciilor pe care ... mi le ofera.

☐ **Da** ☐ **Nu**

2. COMUNICAREA ELECTRONICA

Sunt de acord sa primesc toata corespondenta precontractuala si contractuala cu ... pe cale electronica, utilizand adresa de e-mail comunicata in prezentul Acord, iar aceasta comunicare va produce aceleasi efecte ca si comunicarea scrisa. In cazul in care datele mele de contact vor suferi modificari, voi transmite in timp util catre noile date, prin comunicarea acestora pe email sau prin semnarea unui nou Acord.

☐ **Da** ☐ **Nu**

Am primit Notificarea ... privind prelucrarea datelor cu caracter personal (Anexa la prezentul formular) si am fost informat ca:

- ☐ ... prelucreaza datele cu caracter personal in conformitate cu prevederile legale in materie de prelucrare a datelor cu caracter personal, in scopul prestarii serviciilor turistice. Pentru a facilita aceste servicii, datele colectate pot fi transmise si prelucrate de catre Companii partenere din Europa (hotel, companie de zbor, parteneri locali) sau de orice alt tert imputernicit expres de catre ... iar stocarea datelor legate de semnatura electronica se efectueaza intr-un mod securizat fara posibilitatea de a fi utilizate in alt scop decat cel al prelucrarii in scopul prestarii serviciilor turistice.
- ☐ **Am dreptul de informare, de acces si de interventie asupra datelor cu caracter personal inclusiv dreptul de opozitie si alte drepturi ce rezulta din legislatia privind protectia datelor** si pot sa le exercit printr-o cerere scrisa transmisa catre ..., prin intermediul serviciilor postale sau la adresa de e-mail
- ☐ **Pot solicita in orice moment modificarea sau retragerea acordului referitor la contactarea de catre ... in scopuri de marketing sau a acordului referitor la comunicarea electronica**, printr-o cerere transmisa la adresa de e-mail sau prin alte mijloace electronice puse la dispozitie de catre

In conformitate cu prevederile legale in vigoare, lipsa acordului meu de prelucrare a datelor cu caracter personal in scopuri contractuale

(1.a) va pune ... in imposibilitatea de a-mi oferi serviciile turistice iar pentru scopurile enumerate la punctul

*Datele cu caracter personal sunt prelucrate conform Legii 677/2001, a Regulamentului (UE) 2016/679 privind protecția persoanelor fizice în ceea ce privește prelucrarea datelor cu caracter personal și privind libera circulație a acestor date și de abrogare a Directivei 95/46/CE (Regulamentul general privind protecția datelor).

1.b va pune ... in imposibilitatea de a-mi transmite oferte promotionale sau informatii referitoare la beneficiile pe care le pot accesa conform programelor de loialitate ale companiei.

Data: _____

Semnatura:

*Datele cu caracter personal sunt prelucrate conform Legii 677/2001, a Regulamentului (UE) 2016/679 privind protecția persoanelor fizice în ceea ce privește prelucrarea datelor cu caracter personal și privind libera circulație a acestor date și de abrogare a Directivei 95/46/CE (Regulamentul general privind protecția datelor).

Anexa – Acord privind prelucrarea datelor personale si comunicare electronica cu LEISURE OPERATOR

Notificare privind prelucrarea datelor cu caracter personal

LEISURE OPERATOR, cu sediul in Jud Valcea, Str Gib Mihaescu, Bl Rusidava, Sc A, ap 12, Dragasani, colecteaza si proceseaza datele personale, in conformitate cu prevederile legale in materie de prelucrare a datelor cu caracter personal si libera circulatie a acestor date. Rolul prezentei notificari este de a explica modul in care datele dumneavoastra personale sunt utilizate si scopul in care acestea sunt folosite. Va rugam sa cititi aceasta notificare cu atentie.

Utilizarea datelor personale

LEISURE OPERATOR colecteaza si prelucreaza datele dumneavoastra personale in urmatoarele scopuri:

- a) in scopul prestarii serviciilor turistice (ofertarea si emiterea documentelor de calatorie, gestionarea contractelor cu turistul, bonurilor de comanda, facturilor, procesarii rezervarilor catre parteneri intreni sau externi);
- b) in scopul ofertarii si comunicarii privind suportul oferit in alegera ofertei
- c) in scopul respectarii obligatiilor legale;
- d) in scop de marketing, pentru informare si acordarea de beneficii de loialitate si pentru imbunatatirea permanenta a calitatii serviciilor si produselor oferite.

Baza legala pentru colectarea si procesarea datelor dumneavoastra pentru fiecare din scopurile mentionate mai sus este:

- ☐ consimtamantul dumneavoastra;
- ☐ contractul turistul la care dumneavoastra sunteti parte sau cererea dumneavoastra inainte de incheierea unui contract;
- ☐ o obligatie legala;

Categoriile de destinatari catre care se pot divulga datele personale colectate:

- ☐ autoritatile statului (inclusiv autoritati fiscale);
- ☐ furnizorii implicati in mod direct/indirect in procesul de rezervare (ex. Locatii de cazare, companii de zbor, parteneri de turism revanzatori, asiguratorii etc);
- ☐ agentii de stat, guvernamentale sau asociatii din domeniul turismului
- ☐ intermediarii implicati in administrarea contractelor turistice, in cazul externalizarii serviciilor de contabilitate, IT
- ☐ alte companii din cadrul **LEISURE OPERATOR**.

Transferul datelor personale intr-o tara din afara Zonei Economice Europene

LEISURE OPERATOR ar putea sa transfere datele personale catre alte companii colaboratoare **LEISURE OPERATOR** aflate in exteriorul Zonei Economice Europene. Pentru astfel de transferuri, **LEISURE OPERATOR** semneaza clauze contractuale standard pentru a se asigura ca transferul de date cu caracter personal este reglementat cu acelasi nivel de securitate si de strictete ca si transferurile efectuate in cadrul Comunitatii Europene. Aceste clauze contractuale standard se stipuleaza in contratele de colaborare externe.

Pastrarea datelor personale

Datele personale vor fi pastrate atat timp cat este necesar pentru scopurile mentionate mai sus sau perioada de timp prevazuta de dispozitiile legale.

Drepturile pe care le aveti in ceea ce priveste datele dumneavoastra personale

In legatura cu prelucrarea datelor cu caracter personal si in baza conditiilor specificate in legea 677/2001 si in Regulamentul privind protectia datelor la nivel european 679/2016*, va puteti

exercita oricare dintre urmatoarele drepturi:

- ☐ dreptul de acces la datele personale care va privesc;
- ☐ dreptul de a solicita rectificarea sau actualizarea atunci cand datele sunt inexacte sau incomplete;
- ☐ dreptul de a solicita stergerea datelor in anumite circumstante (de ex. cand datele personale nu mai sunt necesare in raport cu scopurile mentionate mai sus);
- ☐ dreptul de a solicita restrictionarea prelucrării in anumite circumstante (de ex. atunci cand dumneavoastra contestati exactitatea datelor – pentru perioada ce ne-ar permite verificarea exactitatii acelor date);
- ☐ dreptul de a depune o plangere la noi si/sau la autoritatea competenta privind protectia datelor;
- ☐ dreptul de a va opune prelucrării;
- ☐ dreptul de a va retrage consimtamantul, in orice moment, pentru prelucrarea datelor personale, la care ati consimtit anterior.

*Incepand cu data intrarii in vigoare a Regulamentului UE 679/2016, respectiv 25 mai 2018, veti beneficia si va veti putea exercita suplimentar:

- ☐ dreptul de a fi uitat, in sensul adresarii unei solicitari catre **LEISURE OPERATOR** pentru stergerea evidentelor datelor personale din mediul on-line;
- ☐ dreptul la portabilitatea datelor, in sensul transferului datelor dumneavoastra personale catre un alt operator de date personale desemnat de dumneavoastra;
- ☐ dreptul de a fi notificat in caz de incalcari privind securitatea datelor, de catre operator.

Pentru exercitarea acestor drepturi, precum si pentru orice intrebari suplimentare cu privire la aceasta notificare sau in legatura cu utilizarea de catre **LEISURE OPERATOR** a datelor personale, va rugam sa ne contactati alegand oricare din modalitatile de comunicare descrise mai jos, precizand, totodata, numele dumneavoastra, adresa postala sau de email (in functie de modalitatea prin care doriti sa comunicam), numarul dumneavoastra de telefon precum si scopul cererii dumneavoastra.

Ne puteti contacta:

- ☐ prin email - la adresa: office@turismin.ro
- ☐ printr-o cerere transmisa prin posta la adresa sediului
- ☐ telefonic - la numarul: 0752150538 (DPO delegat)

Detalii suplimentare precum si eventuale actualizari ale acestei notificari privind protectia datelor dumneavoastra – puteti gasiti pe pagina web a companiei – sectiunea Protectia Datelor.