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

Părțile contractante:
Societatea TRANSILVANIA TOURIST SERVICE SRL, cu sediul social în mun. Sfântu Gheorghe, str. Oltului, nr. 8, Tel: 0040267351817, Fax: 0040267316553, e-mail: office@transilvaniatourism.ro, web www.transilvaniatourism.ro, înregistrată la ORC Covasna sub nr. J/14/92/2001, CIF RO 13981661, cont bancar nr. RO23BTRL01501202452175XX, deschis la Banca Transilvania, pentru AGENȚIA TRANSILVANIA TOURIST SERVICE, titulară a Licenței de turism organizatoare nr. 974/29.01.2019, Polița de Asigurare emisă de Omniasig Vienna Insurance Group seria I nr. 50107, valabilă până la data de 22.01.2020, privind rambursarea cheltuielilor de repatriere și/sau a sumelor achitate de către turiști, reprezentată prin László Endre, în calitate de administrator, în calitate de AGENȚIA DE TURISM ORGANIZATOARE;

şi turistul/reprezentantul turistului, domnul/doamna ....., domiciliat/domiciliată în ....., telefon: ....., e-mail: ....., posesor/posesoare al/a buletinului/cărţii de identitate seria ....., nr. ..... eliberat/eliberată de ..... la data de ....., în calitate de TURIST/REPREZENTANTUL TURISTULUI

având ca temei legal legislația română în materie, în vigoare, au convenit încheierea prezentului contract în următoarele condiții:

În cadrul prezentului contract, prin termenul ”Agenție” se înțelege Agenția de turism organizatoare, prin termenul ”Contract”, contractul de comercializare a pachetelor de servicii de călătorie, iar prin termenul ”Pachet”, pachetul de servicii de călătorie, dacă din context nu rezultă altfel.

I. Obiectul contractului

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

Pachetul de servicii este organizat și vândut pe cont propriu de TRANSILVANIA TOURIST SERVICE în calitate de agenție organizatoare. Pentru pachetele proprii, Agenția oferă garanții privind rambursarea tuturor plăților efectuate de către sau pe seama călătorilor, în măsura în care serviciile relevante nu sunt furnizate ca urmare a insolventei Agenției.

Agenția poate acționa și în calitate de agenție de turism intermediară, pentru pachetele de servicii de călătorie constituite de către o altă Agenție organizatoare, înscrise in voucher, bilet de odihnă, tratament, bilet de excursie. În aceasta situație, Agenția TTS are calitatea de intermediar, conform prevederilor legale în vigoare. Pentru aceste tipuri de pachete Agenția organizatoare oferă garanții privind rambursarea tuturor plăților efectuate de către sau pe seama călătorilor, în caz de insolvență. La achiziționarea acestui tip de servicii, Agenția TTS va informa corespunzător călătorul despre aceste garanții, în cadrul Informațiilor precontractuale.

II. Încheierea contractului

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

1. la momentul semnării lui de către turist sau prin acceptarea condițiilor contractuale de servicii turistice, inclusiv în cazul celor achiziționate la distanță prin telefon și/sau mijloace electronice;

2. În cazul pachetelor de servicii de călătorie achiziționate la distanță, se consideră acceptare a condițiilor contractuale următoarele:

a) Exprimarea acordului călătorului prin transmiterea către Agenție a unui mesaj electronic (e-mail, mesaj pe Messenger, Whatsapp, Viber, Skype etc.);

b) Exprimarea acordului prin achitarea de către călător a contravalorii pachetului de servicii de călătorie în baza facturii emise de Agenție;

3. 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 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 sau plata integrală a contravalorii pachetului, în funcție de data la care turistul solicită serviciile. Dacă înscrierea intervine cu mai puțin de 30 zile înaintea plecării, pachetul turistic se va achita integral. În cazul nerespectării termenelor de plată, Agenția își rezervă dreptul de a anula rezervarea.

a. 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 prezentul contract.

b. 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;

4. 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 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. Informațiile și fotografiile prezentate în cataloagele, ofertele speciale, site-urile, materialele publicitare sunt orientative și au caracter informativ, fără însă a afecta calitatea și cantitatea serviciilor contractate de turist.

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

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

III. Valoarea contractului și modalități de plată

3.1. Valoarea contractului este de ..... și se compune din toate comisioanele, tarifele și alte costuri a serviciilor turistice efective, comisionul Agenției și TVA.

Dacă valoarea nu este specificat în prezentul contract, atunci acesta este specificat în bonul de comandă, alte documente de călătorie, cataloage, pliante, alte înscrisuri puse la dispoziția turistului, site-ul Agenției, alte mijloace de comunicare electronică și/sau pe factură.

3.2. Modalități de plată:

3.2.1. La încheierea contractului, Agenția poate solicita plata unui avans din prețul pachetului achiziționat, sau după caz, plata integrală. Condițiile de plată diferă în funcție de tipul pachetului achiziționat, de tipul de ofertă și vor fi trecute în contract sau în anexele aferente acestuia.

Depășirea termenului de plată determină aplicarea unei penalități de 0,3% pentru fiecare zi de întârziere, procent aplicat la suma scadentă și neachitată.

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

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 + 2 % (coeficient risc valutar) din ziua emiterii facturii. Plățile se pot face într-o singură monedă, EUR sau RON, aleasă de turist.

Plățile se pot face direct la sediul Agenției, în numerar (respectând condițiile specifice referitoare la plățile în numerar) sau cu card, prin virament bancar sau prin depunere direct în conturile Agenției.

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 şi 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. Înainte de începerea executării pachetului, Agenția nu poate modifica în mod unilateral alte clauze ale contractului decât cele legate de preț, cu excepția cazului în care sunt îndeplinite, în mod cumulativ, următoarele condiții:

a) agenția și-a rezervat acest drept în contract;

b) modificarea este nesemnificativă;

c) agenția îl informează pe călător cu privire la modificare într-un mod clar, inteligibil și bine evidențiat, pe un suport durabil.

În cazul în care, înainte de începerea executării pachetului, agenția este constrânsă să modifice semnificativ oricare dintre principalele caracteristici ale serviciilor de călătorie prevăzute la art. 5 alin. (1) lit. a) a Ordonanței nr. 2/2018 sau nu poate îndeplini cerințele speciale prevăzute la art. 7 alin. (3) lit. a) din aceeași Ordonanță, sau propune să mărească prețul pachetului cu mai mult de 8% în conformitate cu art. 11 alin. (2), călătorul are posibilitatea ca, într-un termen rezonabil specificat de Agenție, să accepte modificarea propusă sau să înceteze contractul fără a plăti vreo penalitate de încetare.

În cazul în care încetează contractul, călătorul poate accepta un alt pachet, atunci când acesta este oferit de Agenție, dacă este posibil, de o calitate echivalentă sau superioară.

Agenția informează călătorul, fără întârzieri nejustificate și într-un mod clar, inteligibil și bine evidențiat, pe un suport durabil, cu privire la:

a) modificările propuse și, după caz, impactul acestora asupra prețului pachetului;

b) un termen rezonabil în care călătorul trebuie să informeze Agenția cu privire la decizia sa;

c) consecințele lipsei reacției călătorului în termenul prevăzut la lit. b), cu respectarea prevederile legale în vigoare;

d) după caz, pachetul de substituție oferit și prețul acestuia.

În cazul în care modificările aduse contractului sau pachetului au drept consecință scăderea calității sau a costului pachetului, călătorul are dreptul la o reducere corespunzătoare a prețului.

În cazul în care contractul este încetat și călătorul nu acceptă un alt pachet, Agenția rambursează toate plățile efectuate de către sau pe seama călătorului, fără întârzieri nejustificate și, în orice caz, nu mai târziu de 14 zile de la data încetării contractului.

Se consideră a fi modificare semnificativă inclusiv schimbarea locului de cazare. În acest caz se oferă călătorilor cea mai apropiată variantă din locația respectivă de o calitate echivalentă sau superioară.

4.3. În cazul achiziționării unui pachet având în componență și asigurarea transportului pe cale aeriană, transportatorul aerian, fără a cere acordul Agenției 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 şi al Consiliului din 11 februarie 2004 de stabilire a unor norme comune în materie de compensare şi de asistență a pasagerilor în eventualitatea refuzului la îmbarcare şi anulării sau întârzierii prelungite a zborurilor, implementat prin Hotărârea Guvernului nr. 1.912/2006. Orice problemă privind operarea zborului şi acțiunile adiacente acestuia intră în competența și responsabilitatea transportatorului, biletul de avion reprezentând contractul între pasager şi transportator. În cazul acestor pachete de servicii turistice, ziua de plecare şi 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 şi locația acesteia pe punți (o punte inferioară, una superioară, mai spre pupa sau spre prova etc.), doar cu o cabină de aceeași categorie ca cea rezervată inițial, caz în care turistul nu va fi despăgubit în nici un mod având în vedere că este vorba de același tip de cabină ca şi 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 prețului transportului de pasageri care rezultă din costul carburanților sau al altor surse de energie, a nivelului taxelor sau al comisioanelor aplicabile serviciilor de călătorie incluse în contract, impuse de

părți terțe care nu sunt direct implicate în executarea pachetului, inclusiv taxele turistice, taxele de aterizare sau comisioanele de îmbarcare sau debarcare în porturi și aeroporturi ori cursul de schimb relevant pentru pachetul respectiv.

Dacă creșterea prețului depășește 8 % din prețul total al pachetului, călătorul are posibilitatea ca, într-un termen rezonabil specificat de Agenție, să accepte modificarea propusă sau să înceteze contractul fără a plăti vreo penalitate de încetare.

Indiferent de valoarea sa, o creștere de preț este posibilă numai dacă Agenția trimite călătorului o notificare clară și inteligibilă privind această creștere, însoțită de o justificare a creșterii respective și de un calcul, pe un suport durabil, cu cel puțin 20 de zile înainte de începerea executării pachetului.

Călătorul are dreptul la o reducere de preț care corespunde unei scăderi a costurilor care are loc după încheierea contractului și înainte de începerea executării pachetului. În cazul unei reduceri de preț, Agenția are dreptul să deducă cheltuielile administrative efective din rambursarea datorată călătorului. La cererea călătorului, Agenția prezintă dovezi ale cheltuielilor administrative respective.

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 executarea corespunzătoare a tuturor serviciilor de călătorie incluse în contract, cu excepția următoarelor cazuri:

a) când neîndeplinirea sau îndeplinirea defectuoasă a obligaţiilor asumate prin contract este imputabilă călătorului;

b) când neîndeplinirea obligaţiilor este cauzată de circumstanțe inevitabile și extraordinare pe care nici Agenţia, nici prestatorii de servicii nu le puteau prevedea sau evita, inclusiv, dar fără a se limita la: modificarea de orar sau de itinerar a companiei aeriene, 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 renunțării de ultimă oră sau a neobținerii vizelor pentru toți participanții. Agenţia 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 si nu este obligată să ramburseze contravaloarea serviciilor achiziționate.;

c) când neîndeplinirea obligaţiilor este imputabilă unei părți terțe care nu are legătură cu furnizarea serviciilor de călătorie incluse în contract, iar cauzele care au determinat neîndeplinirea obligaţiilor au un caracter imprevizibil şi inevitabil.

In situația de suprarezervare (overbooking) a unui hotel, determinată de activitatea hotelierilor, înainte sau după începerea călătoriei, Agenția va oferi variantă de hotel în aceeași zonă sau într-o zonă apropiată, la aceeași categorie sau de o categorie superioară fără să modifice prețul; în cazul în care situația de suprarezervare (overbooking) este anunțată turistului, sau reprezentantului acestuia, cu minim 3 zile înainte de data plecării, turistul poate accepta varianta propusă sau poate anula călătoria fără penalizări, fără însă a avea dreptul de a solicita despăgubiri suplimentare.

4.8. Agenţia are obligația să furnizeze în scris turistului, prin orice mijloace de comunicare, înainte de data plecării, informațiile prevăzute de art. 5, alin. 1 și art. 7 alin. 3 din Ordonanța nr. 2/2018.

4.9. Agenţia parte în contract este obligată să acorde prompt asistență turistului aflat în dificultate, în cazul situațiilor de forţă 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.

4.10. Excursiile opționale se efectuează la fața locului cu agenții locale, care poartă întreaga responsabilitate pentru organizarea și desfășurarea acestor excursii. Sumele aferente excursiilor opționale nu se încasează în numele și pentru Agenție. Preturile excursiilor opționale pot fi mai mari decât cele cumpărate de la recepția hotelurilor, având în vedere ca turiștii vor avea la dispoziție mijloace de transport de la hotel la obiective și retur, ghid etc. Prețul excursiilor se calculează în general, pentru grupuri de aproximativ 25 de persoane. În cazul neîntrunirii acestui număr minim, fie tarifele pot fi majorate

proporțional, fie excursia poate fi anulată, iar turiștii pot opta pentru achiziționarea excursiei de la recepția hotelului în funcție de disponibilități.

V. Drepturile şi obligaţiile turistului

5.1. În cazul în care turistul nu poate să participe la călătoria turistică independent de motivele care stau la baza imposibilităţii de participare, acesta poate să cesioneze contractul unei terţe persoane care îndeplineşte toate condiţiile aplicabile pachetului de servicii turistice contractat, cu obligaţia de a anunţa Agenţia cu cel puţin 7 zile înaintea datei de plecare, pe un suport durabil. În acest caz, între turistul care nu poate participa la călătoria turistică contractată (cedentul), terţa persoană (cesionarul) şi agenţia de turism (debitor cedat) urmează a se încheia un contract de cesiune cu privire la pachetul de servicii turistice contractate şi cesionate. Pentru călătoriile individuale, în cazul în care mijlocul de transport este avionul, transferul poate fi efectuat numai dacă există posibilitatea transferării locului de zbor. De asemenea, pentru călătoriile care necesită îndeplinirea unor condiții speciale, ex: obținerea vizelor turistice, se va tine seama de acestea pentru cesiunea contractului. Responsabilitatea încheierii contractului de cesiune revine după caz fie cedentului, fie cesionarului, și niciodată Agenției de turism (debitorului cedat). In acest caz Agenția reziliază contractul cu turistul care cesionează contractul şi încheie un alt contract cu noul turist. Turistul care cedează pachetul său de servicii, precum și cesionarul, sunt responsabili în mod solidar pentru achitarea soldului și a tuturor comisioanelor, tarifelor și altor costuri suplimentare generate de acest transfer.

Agenția informează persoana care transferă contractul cu privire la costurile efective ale transferului. Aceste costuri sunt rezonabile și nu depășesc costurile suportate efectiv de Agenție ca urmare a transferului contractului.

Agenția prezintă persoanei care transferă contractul dovezi cu privire la costurile suplimentare, comisioanele sau alte costuri generate de transferarea contractului.

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 şi se termină, de regulă, la ora 10,00 a zilei de ieşire înscrise pe documentele de călătorie (voucher, bilet de odihnă şi/sau tratament, bilet de excursie etc.). Eventualele costuri suplimentare generate de neeliberarea spațiilor de cazare până cel târziu la orele specificate mai sus cad în sarcina exclusivă a turistului.

In funcție de destinație, orele de intrare, respectiv ieșire, se pot modifica și sunt decise de unitatea hotelieră. Repartizarea camerelor se face strict de către unitatea de cazare în funcție de criteriile proprii și de disponibilitățile din momentul cazării, astfel încât nu se pot garanta numărul camerei, etajul și/sau amplasarea, cu excepția cazurilor in care se specifica in mod expres acest aspect.

5.3. 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. Agenţia 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 oricărora dintre servicii, aceasta echivalează cu rezilierea/denunțarea unilaterală a contractului, cu aplicarea penalităților prevăzute la cap. VI la momentul respectiv şi încheierea unui nou contract.

5.4. 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.

5.5. Turistul este obligat să prezinte la recepția unității hoteliere actele sale de identitate, precum şi documentul de călătorie eliberat de Agenție (voucher, bilet de odihnă şi/sau de tratament etc.), în vederea acordării serviciilor turistice. În cazul în care turistul beneficiază de bilete de odihnă şi tratament, este obligat să prezinte la recepția unității hoteliere bilet de trimitere de la medicul de familie şi dovada plății contribuțiilor pentru asigurări sociale, la zi.

5.6. Turistul ia la cunoștință că serviciile pe care le achiziționează fără ca acestea să facă parte din contractul cu Agenția sunt în stricta responsabilitate a prestatorului local, sunt guvernate de legislaţia ţării de destinaţie, iar Agenţia nu are nicio responsabilitate asupra prestațiilor în cauză.

5.7. Dacă pentru efectuarea călătoriei este necesară îndeplinirea de către turist a unor formalităţi 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, Agenţia recomandă şi consultarea site-ului Poliției de Frontieră. În cazul în care turistul nu îşi 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), Agenţia este exonerată de orice răspundere în cazul imposibilității efectuării călătoriei.

5.8. Agenţia 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.).

5.9. 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.

5.10. Turistul este obligat să folosească mijloacele de transport, camera de hotel şi bunurile din dotarea acesteia ca un bun proprietar şi potrivit destinaţiei lor. Agenţia nu se face vinovată de eventualele pagube produse sau vătămări suferite de turist ca urmare a nerespectării acestui alineat.

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

5.12. Turistul poartă întreaga răspundere pentru a se informa și a respecta prevederile legale privind regimul vizelor, al documentelor de călătorie, regimul vamal, sanitar, etc., ale țărilor de destinație sau tranzitate.

5.13. 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 şi autorităţile din ţara respectivă fac cheltuieli de orice natură cu acesta, turistul respectiv are obligaţia de a suporta toate aceste cheltuieli.

5.14. Turistul are dreptul sa facă cunoscut Agenției solicitările sale speciale în perioada precontractuală, urmând ca acestea să fie incluse în contract, dacă sunt acceptate de Agenție. Nici o cerință specială a turistului nu se consideră acceptată daca nu este înscrisă în contract.

VI. Răspunderea pentru executarea pachetului

6.1. Agenția este responsabilă de buna executare a serviciilor de călătorie incluse în contract, indiferent dacă aceste servicii urmează să fie furnizate de aceasta sau de un alt furnizor de servicii de călătorie.

6.2. Agenția nu are dreptul să solicite călătorului efectuarea plății finale cu mai mult de 5 zile înainte de data la care aceasta transmite călătorului documentele de călătorie în baza cărora călătorul poate efectua serviciile de călătorie achiziționate.

6.3. Călătorul informează, fără întârzieri nejustificate, Agenția în legătură cu orice neconformitate pe care o constată pe parcursul executării unui serviciu de călătorie inclus în contract, ținând cont de circumstanțele cazului.

6.4. În cazul în care unul din serviciile de călătorie nu se execută în conformitate cu contractul, agenția remediază neconformitatea, cu excepția unuia din următoarele cazuri:

a) neconformitatea nu poate fi remediată;

b) remedierea implică cheltuieli disproporționate, ținând cont de anvergura neconformității și de valoarea serviciilor de călătorie afectate.

6.5. În cazul în care agenția nu remediază neconformitatea se aplică prevederile capitolului intitulat „Reducerea prețului și despăgubiri”.

6.6. În cazul în care Agenția nu remediază neconformitatea într-un termen rezonabil stabilit de călător, călătorul poate face el însuși acest lucru și poate solicita rambursarea cheltuielilor necesare. Călătorul nu trebuie să specifice un termen dacă Agenția refuză să remedieze neconformitatea sau dacă este necesară o remediere imediată.

6.7. Atunci când o parte semnificativă din serviciile de călătorie nu poate fi executată astfel cum s-a convenit în contract, agenția oferă, fără costuri suplimentare pentru călător, servicii alternative corespunzătoare pentru continuarea derulării pachetului, pe cât posibil echivalente sau de mai bună calitate decât cele specificate în contract, inclusiv în cazul în care întoarcerea călătorului la locul de plecare nu este asigurată astfel cum s-a convenit. În cazul schimbării cazării, se consideră a fi serviciu alternativ corespunzător pentru continuarea derulării pachetului oferirea cazării în aceeași locație, în cea mai apropiată variantă față de cea inițială.

6.8. În cazul în care serviciile alternative propuse conform pct. 6.7. au drept consecință un pachet de o calitate mai scăzută decât cea specificată în contract, Agenția acordă călătorului o reducere adecvată a prețului.

6.9. Călătorul poate respinge serviciile alternative propuse conform pct. 6.7 doar în cazul în care acestea nu sunt comparabile cu ceea ce s-a convenit în contract sau reducerea de preț acordată este inadecvată.

6.10. În cazul în care neconformitatea afectează în mod substanțial executarea pachetului, iar Agenția a omis să o remedieze într-un termen rezonabil stabilit de către călător, acesta poate înceta contractul fără plata unei penalități de încetare și, după caz, poate să ceară reducerea prețului și/sau despăgubiri.

6.11. Dacă este imposibil să se furnizeze servicii alternative sau călătorul respinge serviciile alternative propuse, călătorul are dreptul, după caz, la reducerea prețului și/sau la despăgubiri, fără a înceta contractul.
6.12. Dacă pachetul include transportul de pasageri, Agenția asigură de asemenea repatrierea călătorului cu transport echivalent, fără întârzieri nejustificate și fără costuri suplimentare pentru călător.
6.13. În măsura în care este imposibil să se asigure întoarcerea călătorului astfel cum s-a convenit în contract din cauza unor circumstanțe inevitabile și extraordinare, Agenția suportă costul cazării necesare, pe cât posibil de categorie echivalentă, pentru o perioadă care nu depășește trei nopți pe călător. Dacă în legislația specifică privind drepturile pasagerilor sunt prevăzute perioade mai lungi aplicabile mijloacelor de transport relevante pentru întoarcerea călătorului, se aplică perioadele respective.
6.14. Limitarea costurilor prevăzută la pct. 6.13. nu se aplică persoanelor cu mobilitate redusă, astfel cum sunt definite la art. 2 lit. (a) din Regulamentul (CE) nr. 1.107/2006 al Parlamentului European și al Consiliului din 5 iulie 2006 privind drepturile persoanelor cu handicap și ale persoanelor cu mobilitate redusă pe durata călătoriei pe calea aerului, și însoțitorilor acestora.
6.15. Limitarea costurilor prevăzută pct. 6.13 nu se aplică femeilor însărcinate și minorilor neînsoțiți și nici persoanelor care au nevoie de asistență medicală specială, cu condiția ca Agenția să fi fost informată cu privire la nevoile speciale ale acestora cu cel puțin 48 de ore înainte de începerea executării pachetului.
6.16. Agenția nu are dreptul să invoce circumstanțe inevitabile și extraordinare pentru a limita răspunderea în temeiul pct. 6.13, dacă furnizorul de transport în cauză nu poate invoca astfel de circumstanțe în temeiul legislației Uniunii Europene.

7. Reducerea prețului și despăgubiri
7.1. Călătorul beneficiază de o reducere corespunzătoare a prețului pentru orice perioadă în care a existat o neconformitate, cu excepția cazului în care Agenția dovedește că neconformitatea este imputabilă călătorului.
7.2. Călătorul are dreptul să primească despăgubiri adecvate din partea Agenției pentru orice daune pe care le suferă ca urmare a unei neconformități. Despăgubirea se acordă fără întârzieri nejustificate.
7.3. Călătorul nu are dreptul la despăgubiri pentru daune în cazul în care Agenția dovedește că neconformitatea apare într-una din următoarele situații:
a) este imputabilă călătorului;
b) este imputabilă unei părți terțe care nu are legătură cu furnizarea serviciilor de călătorie incluse în contract și este imprevizibilă sau inevitabilă;
c) este cauzată de circumstanțe inevitabile și extraordinare.
7.4. În măsura în care convențiile internaționale cu caracter obligatoriu pentru UE limitează valoarea despăgubirii sau condițiile în care este plătită despăgubirea de către furnizorul unui serviciu de călătorie care face parte dintr-un pachet, aceleași limitări sunt aplicabile și pentru Agenție.
7.5. Contractul poate limita despăgubirea care trebuie plătită de Agenție, atât timp cât o astfel de limitare nu se aplică vătămărilor corporale sau daunelor provocate intenționat sau din neglijență și nu se ridică la mai puțin de triplul prețului total al pachetului, atunci când pct. 7.3 nu este aplicabil.
7.6. Drepturile la despăgubiri sau la reducerea prețului în temeiul prezentei ordonanțe nu aduc atingere drepturilor călătorilor în temeiul 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, al Regulamentului (CE) nr. 1.371/2007 al Parlamentului European și al Consiliului din 23 octombrie 2007 privind drepturile și obligațiile călătorilor din transportul feroviar, al Regulamentului (CE) nr. 392/2009 al Parlamentului European și al Consiliului din 23 aprilie 2009 privind răspunderea în caz de accident a transportatorilor de persoane pe mare, al Regulamentului (UE) nr. 1.177/2010 al Parlamentului European și al Consiliului din 24 noiembrie 2010 privind drepturile pasagerilor care călătoresc pe mare și pe căi navigabile interioare și de modificare a Regulamentului (CE) nr. 2006/2004 și al Regulamentului (UE) nr. 181/2011 al Parlamentului European și al Consiliului din 16 februarie 2011 privind drepturile pasagerilor care călătoresc cu autobuzul și autocarul și de modificare a Regulamentului (CE) nr. 2006/2004 și în temeiul convențiilor internaționale.
7.7. Despăgubirile sau reducerile prețului acordate în temeiul contractului și cele acordate în temeiul regulamentelor și convențiilor internaționale prevăzute la pct.7.5 se deduc unele din altele pentru a evita supracompensarea.

8. Obligația de a acorda asistență

8.1. Agenția acordă asistență adecvată fără întârzieri nejustificate călătorului aflat în dificultate, în special prin:
a) furnizarea de informații corespunzătoare privind serviciile de sănătate, autoritățile locale și asistența consulară;
b) efectuarea comunicărilor la distanță și sprijinirea călătorului în găsirea unor servicii de călătorie alternative.
(2) Agenția are posibilitatea de a pretinde un comision rezonabil pentru o astfel de asistență în cazul în care călătorul este cel care a provocat situația de dificultate în mod intenționat sau din propria neglijență. Comisionul nu depășește în niciun caz costurile efective suportate de Agenție.

9. Încetarea contractului privind pachetul de servicii de călătorie și dreptul de retragere înainte de începerea executării pachetului
9.1. Călătorul poate înceta contractul în orice moment înainte de începerea executării pachetului. În cazul în care călătorul încetează contractul, acesta poate fi obligat să plătească Agenției o penalitate de încetare adecvată și justificabilă.
9.2. În contract pot fi prevăzute penalități de încetare standardizate rezonabile, în funcție de momentul încetării contractului înainte de începerea executării pachetului, precum și de economiile de costuri și de veniturile prevăzute, generate de executarea alternativă a serviciilor de călătorie. În absența unor penalități de încetare standardizate, valoarea penalității de încetare corespunde prețului pachetului, din care se scad economiile de costuri și veniturile generate de executarea alternativă a serviciilor de călătorie. La cererea călătorului, Agenția prezintă o justificare pentru cuantumul penalităților de încetare.
9.3. Prin excepție de la pct. 9.2, călătorul are dreptul să înceteze contractul înainte de începerea executării pachetului, fără a plăti vreo penalitate de încetare în cazul unor circumstanțe inevitabile și extraordinare care se produc la locul de destinație sau în vecinătatea imediată a acestuia și care afectează în mod semnificativ executarea pachetului sau care afectează semnificativ transportul pasagerilor la destinație.
9.4. În cazul încetării contractului în condițiile pct. 9.3, călătorul are dreptul la o rambursare completă a oricărei plăți efectuate pentru pachet, dar nu are dreptul la vreo despăgubire suplimentară.
9.5. Agenția poate înceta contractul și poate oferi călătorului rambursarea completă a tuturor plăților efectuate pentru pachet, dar nu este răspunzătoare pentru plata unor despăgubiri suplimentare, în unul dintre următoarele cazuri:
a) numărul de persoane înscrise pentru participarea la pachetul respectiv este mai mic decât numărul minim stabilit în contract, iar Agenția îl înștiințează pe călător cu privire la încetarea contractului în termenul stabilit în contract, dar nu mai târziu de:
(i) 20 de zile înainte de începerea executării pachetului, în cazul călătoriilor care durează mai mult de șase zile;
(ii) șapte zile înainte de începerea executării pachetului, în cazul călătoriilor care durează între două și șase zile;
(iii) 48 de ore înainte de începerea executării pachetului, în cazul călătoriilor care durează mai puțin de două zile;
b) agenția de turism organizatoare nu poate executa contractul din cauza unor circumstanțe inevitabile și extraordinare și înștiințează călătorul cu privire la încetarea contractului, fără întârziere și înainte de începerea executării pachetului.
9.6. Agenția efectuează orice rambursare necesară în temeiul pct. 9.3.-9.5. sau, după caz, conform pct. 9.1., rambursează orice plăți efectuate de către sau pe seama călătorului pentru pachetul respectiv, din care se scade penalitatea de încetare corespunzătoare. Aceste restituiri sau rambursări se efectuează către călător fără întârzieri nejustificate și, în orice caz, nu mai târziu de 14 zile de la încetarea contractului.

X. Renunţări, penalizări, despăgubiri
10.1. 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:
10.1.1. În cazul serviciilor turistice externe, penalizările sunt de:
a) rezervarea nu poate fi anulată, modificată, penalizarea este 100 %
10.1.2. În cazul serviciilor turistice interne, penalizările sunt de:
a) . . . . % din preţul pachetului de servicii, dacă renunţarea se face cu mai mult de . . . . . zile calendaristice înainte de data începerii sejurului;
b) . . . . . % din preţul pachetului de servicii, dacă renunţarea se face într-un interval mai mic de . . . . . zile calendaristice înainte de data începerii sejurului;

c) . . . . . % din preţul pachetului de servicii turistice, în cazul în care turistul a achiziţionat pachetul de servicii turistice din cadrul programului special (de exemplu, Early Booking etc.), indiferent de data la care turistul solicită renunţarea.

10.2. În cazul în care turistul care a contractat un pachet de servicii turistice cu Agenţia şi 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 Agenţia are dreptul de a anula rezervările efectuate în beneficiul turistului cu reținerea penalizărilor.

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

10.4. 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 şi cheltuielile de operare proprii acesteia.

10.5. Penalizările echivalente cu cele indicate la pct. 6.1.1 se aplică şi 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 teritoriului țării, din alte motive ce țin de persoana acestuia.

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

10.7. Agenţia va acorda despăgubiri în funcție de gradul de nerespectare a obligaţiilor din contract.

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

10.9. Toate sumele menționate la pct. 6.1, 6.2, 6.4 şi 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 intervenţia instanţelor de judecată.

XI.Reclamații

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

Datele de contact ale Agenţiei:
Telefon: 0040-267351817,
Telefon de urgenţa : 0040-748130301
Fax: 0040-267316553
E-mail: office@transilvaniatourism.ro

11.2. Atât Agenţia, cât şi prestatorul de servicii turistice vor acţiona imediat pentru soluţionarea sesizării. În cazul în care sesizarea nu este soluţionată sau este soluţionată parţial, turistul va depune la sediul Agenţiei o reclamaţie în scris, în termen de maximum 5 zile calendaristice de la încheierea călătoriei, Agenţia urmând ca, în termen de 30 de zile calendaristice, să comunice turistului despăgubirile care i se cuvin, după caz.

XII. Asigurări

12.1. Turistul este asigurat pentru rambursarea cheltuielilor de repatriere şi/sau a sumelor achitate de acesta, în cazul insolvabilităţii sau falimentului Agenţiei, la Societatea de Asigurare Omniasig Vienna Insurance Group SA, cu sediul în București, Sector 1, Aleea Alexandru nr. 51, Polița de asigurare seria I nr. 50107 valabilă până la data de 22.01.2020, afișată pe pagina web a agenţiei de turism http://www.transilvaniatourism.ro.

12.2. Condiţiile în care turistul va fi despăgubit de către societatea de asigurare sunt:

8.2.1. În cazul în care Agenţia nu efectuează repatrierea turistului, acesta are obligaţia de a anunţa imediat societatea de asigurare prin telefon, fax sau e-mail. În această situaţie societatea de asigurare nu are obligaţia de a achita imediat contravaloarea cheltuielilor de repatriere, ci de a le rambursa după întoarcerea turistului în România, în condiţiile poliţei de asigurare încheiate între Agenţie şi societatea de asigurare.

12.2.2. În cazul în care turistul solicită Agenţiei contravaloarea sumelor achitate şi/sau a cheltuielilor de repatriere, acesta trebuie să trimită documentele justificative către Agenţie prin scrisoare recomandată cu

confirmare de primire. Turistul are obligaţia să păstreze fotocopii de pe respectivele documente justificative. Turistul poate solicita Agenţiei rambursarea sumelor achitate şi/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.

12.2.3. Turistul are obligaţia de a notifica societatea de asigurare, prin scrisoare recomandată cu confirmare de primire, în legătură cu solicitarea adresată Agenţiei privind rambursarea sumelor achitate şi/sau a cheltuielilor de repatriere, în termen de 5 (cinci) zile calendaristice de la data confirmării de primire prevăzute la pct. 8.2.2.

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

12.2.5. În termen de 10 (zece) zile calendaristice de la data producerii evenimentului asigurat, turistul are obligaţia de a transmite societăţii de asigurare, prin scrisoare recomandată cu confirmare de primire, cererea de despăgubire însoţită de documentele justificative.

12.2.6. 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 şi 8.2.5;

c) fotocopiile de pe documentele de plată a avansului (chitanţe, ordine de plată etc.), în cazul cererilor de rambursare a sumelor achitate de turist;

d) fotocopiile de pe documentele de transport şi cazare, în cazul cererilor de rambursare a cheltuielilor de repatriere. Societatea de asigurare are dreptul să solicite turistului şi alte documente justificative.

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

12.2.8. 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.

12.2.9. În cazul în care, după plata despăgubirii, Agenţia plăteşte debitul către turist, acesta are obligaţia de a restitui asiguratorului despăgubirea primită, în termen de 5 (cinci) zile lucrătoare de la data primirii de la Agenţie a sumelor reprezentând debitul.

12.2.10. 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 destinaţie ori a unei asigurări storno sau altor tipuri de asigurări de călătorie. Agenţia recomandă încheierea unei asigurări storno pentru acoperirea eventualelor penalităţi de anulare. Turistul se poate informa în agenţii despre cazurile acoperite de asigurarea storno, aceasta putând fi încheiată în agenţia de turism de unde acesta a achiziţionat pachetul de servicii turistice, dacă Agenţia oferă acest tip de serviciu.

12.3. Agenţia nu se face vinovată de eventuala nerespectare a obligaţiilor stipulate în poliţele de asigurare contractate prin intermediul Agenţiei, deoarece aceasta este doar intermediar între turist şi asigurator.

XIII. Documentele contractului se constituie ca anexă la acesta şi sunt următoarele:

a) formularul cu informațiile precontractuale sau oferta Agenției care conține aceste informații.

b) Formular cu informații standard cf. OG 2 / 2018

c) voucher-ul/voucherele pentru serviciile achitate, biletul de odihnă-tratament, biletul de excursie, după caz;

d) informare plecare (după caz) cu datele de contact ale ghizilor / furnizorilor locali.

e) programul turistic, in funcției de tipul de pachet achiziționat,

f) oferta acceptata de către Calator.

g) anexe la contract

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

XIV. Protecția datelor cu caracter personal

14.1. Datele cu caracter personal ale Călătorului vor fi prelucrate în conformitate cu dispozițiile Regulamentului (UE) nr. 679/2016 privind protecția persoanelor fizice în ceea ce privește prelucrarea datelor cu caracter personal şi libera circulație a acestor date, în scopul furnizării serviciilor de transport şi/sau cazare

solicitate. Călătorul va furniza Agenției datele personale solicitate şi este de acord cu prelucrarea acestora în scopul derulării şi monitorizării prezentului contract de către Agenție.

De asemenea, Călătorul, declară că este titular al drepturilor părintești și este de acord cu prelucrarea datelor personale ale copiilor minori sub 16 ani care îl însoțesc, după caz.

14.2.Călătorul are dreptul de acces şi de informare privind datele sale personale şi dreptul de a corecta/modifica orice astfel de date, dreptul de opoziție, precum și dreptul de a solicita restricționarea prelucrării, portarea (mutarea) sau ștergerea acestora. Dacă are întrebări sau cereri cu privire la prelucrarea datelor sale personale, acesta se poate adresa Responsabilului pentru protecția datelor cu caracter personal al Agenției. Datele de contact ale acestuia sunt afișate pe pagina web a Agenției.

14.3. Prelucrarea datelor personale de către Agenție se va face doar prin personalul propriu și accesul este limitat la acele persoane care îndeplinesc, gestionează și monitorizează obligațiile prevăzute în prezentul contract.

14.4. În vederea îndeplinirii obligațiilor contractuale ale Agenției unele date cu caracter personal ale Călătorului pot fi transferate către terțe persoane fizice/juridice care prestează serviciile de transport sau de cazare necesare, inclusiv în afara Uniunii Europene, după caz, situație în care vor fi luate toate măsurile tehnice rezonabile pentru protejarea acestora. De asemenea, datele cu caracter personal pot fi puse la dispoziția autorităților statului român îndreptățite să solicite și, respectiv, să primească astfel de informații.

14.5. Agenția se angajează să adopte măsuri de securitate tehnice şi organizatorice adecvate pentru a:

a) împiedica orice persoană neautorizată să aibă acces la sistemele informatice de prelucrare date cu caracter personal proprii

b) se asigură că utilizatorii săi autorizați pot accesa numai datele cu caracter personal la care se referă dreptul lor de acces;

c) înregistra când şi cui au fost comunicate datele cu caracter personal;

d) se asigură că, în timpul transmiterii de date cu caracter personal şi al transportului mediilor de stocare, datele nu pot fi citite, copiate sau şterse fără autorizare;

d) delimita zonele de acces astfel incât să nu fie permis accesul persoanelor neautorizate în locații/încăperi unde sunt prelucrate date cu caracter personal.

14.6. Datele cu caracter personal vor fi stocate/arhivate pentru o perioadă de maximum 5 ani în bazele de date sau pentru perioade mai mari, doar în situația în care acest lucru este obligatoriu potrivit unor dispoziții legale.

XV. Procedura de soluționare alternativă a litigiilor (”SAL”)

15.1. Soluționarea alternativă a litigiilor (”SAL”) reprezintă un mecanism alternativ sistemului judiciar, prin care consumatorilor li se oferă posibilitatea de soluționare a litigiilor pe care le pot avea cu comercianții, atunci când se confruntă cu o problemă legată de achiziționarea unui produs sau serviciu.

Astfel, reclamațiile împotriva comercianților sunt prezentate voluntar de către consumatori, urmând a fi soluționate într-un mod independent, imparțial, transparent, rapid și echitabil.

15.2. Direcția de soluționare alternativă a litigiilor (Direcția SAL) din cadrul Autorității Naționale pentru Protecția Consumatorilor (”ANPC”), are competența sa soluționeze alternativ litigii naționale și transfrontaliere izvorâte din contractele de vânzări sau din contractele de prestări servicii încheiate cu un comerciant care desfășoară activități în Romania, în sectoarele de activitate în care ANPC este competentă.

15.3. Cererea de aplicare SAL, Lista de consilieri SAL, Procedura SAL, și legislația aplicabilă poate fi consultată aici - http://www.anpc.gov.ro/categorie/1271/sal.

XVI. Dispoziţii finale

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

16.2. Comercializarea pachetelor de servicii turistice se va face în conformitate cu prevederile prezentului contract şi cu respectarea prevederilor Ordonanței Guvernului nr. 2/2018.

16.3. Toate unităţile de cazare, precum şi mijloacele de transport sunt clasificate de către organismele abilitate ale ţărilor de destinaţie, conform procedurilor interne şi normativelor locale, acolo unde acestea există, care diferă de la o ţară la alta şi de la un tip de destinaţie la altul.

16.4. Turistul declară că Agenţia de turism l-a informat complet cu privire la condiţiile de comercializare a pachetelor de servicii de călătorie. Prin semnarea acestui contract sau prin acceptarea pachetelor de servicii de călătorie, inclusiv în cazul celor achiziţionate la distanţă prin mijloace electronice, turistul îşi exprimă

acordul şi luarea la cunoştinţă cu privire la condiţiile generale de comercializare a pachetelor de servicii de călătorie, în conformitate cu oferta agenţiei de turism.

16.5. Litigiile apărute între părţi se rezolvă pe cale amiabilă, în caz contrar părţile înţeleg să se adreseze instanţelor de judecată competente. Contractul va fi interpretat conform legilor din România.

Agenţia de turism Transilvania Tourist Service
Agent de turism: ...
Semnătura: .....

Turist:
Numele și prenumele: ...
Semnătura: .....

Anexa nr. ...
la Contractul de comercializare a pachetelor de servicii turistice

Cod excursie:

Preț pachet de servicii:

Destinația de călătorie, itinerariul:

Data începerii sejurului:

Data terminării sejurului:

Numărul de nopți:

Mijlocul de transport:

Locația, cazare:

Servicii de masă:

Vizite, excursii, alte servicii:

Călătorie de grup: Da/Nu. Nr. minim de turiști pt. realizarea grupului:

Limba serviciilor specifice:

Servicii adaptate pentru persoane cu mobilitate redusă și gradul de

adecvare: Asigurare storno:

Asigurare medicală:

Taxă de aeroport:

inclusă Taxa de

staţiune: inclusă

Cerințele speciale ale călătorului:

Informații pentru contactul direct cu minorul/cu persoana responsabilă de acesta în locul de cazare: ...

Agenţia de turism:

Agent de turism :

Semnătura: .....

Turist:

Numele și prenumele:

Semnătura: .....