

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

Părțile contractante

Societatea Comercială EXPOLITORAL SRL - Agentia de turism EXPOLITORAL TURISM, cu sediul în CONSTANTA, B-dul Al.Lapusneanu nr.185 A cod postal 900457, C.P.10 O.P.1021 Constanta, cod unic de înregistrare J13/4116/1991, Polita Asig. City Insurance 1704/ 30.01.2020, titulară a Licenței de turism nr. 1384/2019,

Și _____, cu domiciliul în _____,
Telefon _____, E-mail : _____, in calitate de TURIST, au convenit la incheierea prezentului contract

I. Obiectul contractului îl constituie vanzarea de catre Agenție a pachetului de servicii înscris în voucher, bilet de odihnă – tratament, bilet de excursie, anexat la prezentul contract și eliberarea documentelor de plată.

II Pretul

1. Prețul contractului este _____ și cuprinde pachet _____, comisionul Agenției și T.V.A.

III. Drepturile și obligațiile Agenției

1. În cazul în care Agenția este nevoită să modifice una dintre prevederile esențiale ale contractului, are obligația să informeze turistul cu cel puțin 15 zile înainte de data plecării.

2. Poate sa modifice pretul contractului in sensul majorarii sau micșorarii, dupa caz, numai daca modificarea are loc ca urmare a variatiilor costurilor de transport, a redeventelor si a taxelor aferente serviciilor de aterizare, debarcare/imbarcare in porturi si aeroporturi si ale taxelor de turist ori a cursurilor de schimb valutar aferente pachetului de servicii turistice contractat;

3. În cazul în care, după începerea călătoriei turistice, o parte importantă din serviciile turistice prevăzute în contract nu este realizată sau agenția de turism organizatoare constată că nu le va putea realiza, Agenția 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. 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 împrejurari pe care nici agentia de turism, nici prestatorii de servicii nu le puteau prevedea sau evita (modificari de orar sau itinerar, intarzieri in traficul mijloacelor de transport etc).

5. Agenția are obligația să furnizeze în scris turistului, în termen de 2 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 în contract;

b) denumirea, sediul/adresa, numerele de telefon și de fax ale reprezentanței locale a organizatorului și/sau a detailistului ori, în lipsa acesteia, 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 parintilor stabilirea unui contact direct cu copilul sau cu responsabilul de la locul cazării copilului;

IV Drepturile și obligațiile turistului

1. În cazul în care turistul nu poate să participe la călătoria turistică, acesta poate să cesioneze contractul unei terțe persoane care îndeplinește toate condițiile aplicabile pachetului de servicii turistice contractat, cu obligația de a anunța în scris Agenția cu cel puțin 5 zile înainte de data de plecare. In acest caz Agentia reziliaza contractul cu turistul care cesioneaza contractul si incheie un alt contract cu noul turist. Pentru calatoriile individuale, in cazul in care mijlocul de transport este avionul, transferul poate fi efectuat numai daca exista posibilitatea transferarii locului de zbor. 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.

2. In cazul sejururilor de odihna si / sau de tratament, turistul are obligatia sa respecte programul de acordare a serviciilor in Romania, respectiv : in statiunile de pe litoral, cazarea se face la ora 18.00 a zilei de intrare si se termina la ora 12.00 a zilei inscrise pe voucher ori pe biletul de odihna si / sau de tratament ; in statiunile din tara, altele decat cele de pe litoral, cazarea se face incepand cu ora 12.00 a zilei de intrare si se termina cel tarziu la ora 12.00 a zilei urmatoare celei inscrise pe bilet.

3. În cazul în care prețurile stabilite în contract sunt majorate cu peste 10%, turistul poate rezilia contractul, având dreptul la rambursarea de către Agenție a sumelor plătite.

4.1. Turistul este obligat să comunice Agenției, în termen de 5 zile calendaristice de la primirea înștiințării prevăzute la cap. III pct. 1, hotărârea sa de a opta pentru:

- a) rezilierea contractului fără plata penalităților; sau
- b) acceptarea noilor condiții ale contractului.

4.2. În cazul în care turistul reziliază contractul sau Agenția anulează călătoria turistică înaintea datei de plecare, turistul are dreptul:

- a) să accepte la același preț un alt pachet de servicii turistice de calitate echivalentă sau superioară, propus de Agenție;
- b) să accepte un pachet de servicii turistice de calitate inferioară, propus de Agenție, cu rambursarea imediată a diferenței de preț;
- c) să i se ramburseze imediat toate sumele achitate în virtutea contractului.

4.3. În toate cazurile menționate turistul are dreptul să solicite Agenției și o despăgubire pentru neîndeplinirea prevederilor contractului inițial, cu excepția cazurilor în care:

- a) anularea s-a făcut datorită nerealizării numărului minim de persoane menționat în contract, iar Agenția a informat în scris turistul cu cel puțin 15 zile calendaristice premergătoare datei plecării;
- b) anularea s-a datorat unui caz de forță majoră (circumstanțe imprevizibile, independente de voința celui care le invocă și ale căror consecințe nu au putut fi evitate în ciuda oricăror eforturi depuse, în aceasta nefiind incluse suprarezervările, caz în care responsabilitatea revine companiei aeriene);
- c) anularea s-a făcut din vina turistului.

5. Turistul are dreptul să rezilieze în orice moment, în tot sau în parte, contractul, iar în cazul în care rezilierea îi este imputabilă, este obligat să despăgubească Agenția pentru prejudiciul creat acesteia, cu excepția cazurilor de forță majoră definite conform legii.

Dacă turistul, solicită schimbarea hotelului, structurii camerelor sau a oricăroră dintre servicii, aceasta echivalează cu rezilierea contractului, cu aplicarea penalităților legale la momentul respectiv, și încheierea unui nou contract.

6. 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.

7. Turistul este obligat să prezinte la recepția unității hoteliere actele sale de identitate, precum și documentul de călătorie eliberat (voucher, bilet de odihnă și/sau de tratament) în vederea acordării serviciilor turistice.

V. Renunțări, penalizări, despăgubiri

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:

- a) ___% din prețul pachetului de servicii, dacă renunțarea se face cu mai mult de ___ zile calendaristice înainte de data plecării;
- b) ___% din prețul pachetului de servicii, dacă renunțarea se face în intervalul ___ - ___ de zile calendaristice înainte de data plecării;
- c) ___% din prețul pachetului de servicii, dacă renunțarea se face într-un interval mai mic de ___ zile calendaristice înainte de plecare sau pentru neprezentarea la program.
- d) ___% din prețul pachetului de servicii, în cazul în care turistul a achiziționat pachetul de servicii turistice din cadrul programului special _____, indiferent de data la care turistul solicită renunțarea.

2. 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.

3. În cazul în care o ambasadă refuză să acorde viza de intrare pentru efectuarea pachetului de servicii, turistului i se vor reține toate taxele achitate de Agenție prestatorilor direcți, precum și cheltuielile de operare proprii acesteia.

4. 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.

5. Penalizările echivalente cu prețul contractului se aplică și în cazul în care turistul nu ajunge la timp la aeroport sau la locul de plecare, dacă nu poate pleca în călătorie pentru că nu are actele în regulă sau dacă este întors de la granița de către poliția de frontieră.

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

7. Agenția va acorda despăgubiri în funcție de gradul de nerespectare a obligațiilor din contract, iar acestea nu vor depăși contravaloarea serviciilor reclamate sau neasigurate din costul pachetului de servicii turistice, achitat de turist.

VI Reclamații

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

2. Atât Agenția, cât și prestatorul de servicii 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 zile calendaristice să comunice turistului despăgubirile care i se cuvin.

VII Asigurari - Turistul este asigurat pentru rambursarea cheltuielilor de repatriere si / sau a sumelor achitate de turist in cazul insolvabilitatii sau falimentului **Agentiei** de turism la Societatea de asigurare OMNIASIG VIG cu sediul in Bucuresti, Str. Grigore Mora nr. 23 , sector 1 tel. 021 -4057420 fax 021-3114490, polita de asigurare 50260/ 10.08.2018. Facultativ, turistul are posibilitatea incheierii unui contract de asigurare, care sa acopere taxele de transfer sau a unui contract de asistenta, care sa acopere taxele de repatriere in caz de accidente, de boala sau deces ori a unui contract de asigurare pentru bagaje

VIII Documentele contractului, se constituie ca anexa la acesta si sunt urmatoarele :

- a) voucherul, biletul de odihna-tratament, biletul de excursie, dupa caz ;
- b) programul turistic, in cazul actiunilor turistice, conditiile generale de transport.

IX Prelucrarea datelor cu caracter personal

In conformitate cu Regulamentul general al Uniunii Europene privind protectia datelor (Regulamentul UE 2016/ 679, "GDPR") care este aplicabil din data de 25.05.2018, operator de date cu caracter personal inregistrat in Registrul de Evidenta a Prelucrarilor de Date cu Caracter Personal sub nr. 29292, va informam ca datele personale pe care ni le furnizati despre dumneavoastra ori o alta persoana sunt administrate, in conditii de siguranta si numai pentru scopurile specificate: furnizarea de bunuri si servicii.

Putem dezvălui datele dvs. cu caracter personal către alți prestatori de servicii turistice cu care colaborăm pentru furnizarea serviciilor, precum și alte autorități publice, entități indicate de dvs., (care poate fi clientul nostru sau o terță parte implicată), sau alte entități în contextul furnizării serviciilor (cum ar fi: furnizori de servicii de asigurare etc.).

În cazul în care oricare dintre datele cu caracter personal pe care ni le-ați furnizat suferă modificări, spre exemplu dacă vă schimbați prenumele, numele sau adresa de e-mail sau dacă doriți să anulați orice fel de cerere adresată nouă, sau dacă luați cunoștință de faptul că deținem orice date cu caracter personal incorecte cu privire la dumneavoastră, vă rugăm să ne contactați prin e-mail la: expo@infolitoral.ro. Nu vom fi răspunzători pentru nicio pierdere decurgând din date cu caracter personal incorecte, neautentice, insuficiente sau incomplete pe care dumneavoastră ni le furnizați.

Incepând cu 25 mai 2018 aveți următoarele drepturi ce rezulta din Regulamentul UE privind protecția datelor cu caracter personal: dreptul de acces la date, dreptul la rectificarea sau actualizarea datelor, dreptul la stergerea datelor, cand sunt indeplinite o serie de conditii (spre ex. daca datele nu mai sunt necesare pentru scopurile de mai sus) dreptul la restrictionarea prelucrării, dreptul de a vi se comunica orice rectificare sau stergere sau restrictionare a prelucrării, dreptul la portabilitatea catre dvs. a datelor, dreptul la opozitie, dreptul de a fi notificat in caz de incalcare a securitatii datelor, dreptul de a modifica sau de a vă retrage consimțământul cu privire la prelucrarea datelor cu caracter personal pentru cazurile in care v-ati exprimat acest consimtamant. De asemenea, aveți dreptul să depuneți o plângere la Autoritatea Nationala de Supraveghere a Prelucrării Datelor cu Caracter Personal. Va rugam sa aduceti la cunostinta Generali orice modificare a datelor dvs. personale. Va rugam ca, in cazul in care, in vederea executarii contractului de asigurare, ne comunicati (si) datele cu caracter personal ale altei persoane, sa transmiteti prezenta Informare persoanei respective si sa luati Acordul acesteia, in cazurile aplicabile. Pentru mai multe informatii cu privire la protectia datelor cu caracter personal, puteti accesa site-ul nostru: <http://www.expolitoralurism.ro/politica-privind-protectia-datelor-personale/>

Pentru orice solicitări pe care le puteți avea cu privire la exercitarea drepturilor menționate mai sus sau la retragerea consimțământului, precum și pentru a ne adresa orice alte întrebări privitoare la cele comunicate prin prezenta, puteți să ne contactați la adresa de e-mail: expo@infolitoral.ro sau la adresa: Constanta, Bd. Al. Lapusneanu, Nr. 185A

Am luat cunoștința despre Informare și am primit un exemplar de pe aceasta *

**In cazul in care datele cu caracter personal sunt ale unui minor, parintele sau tutorele semneaza Informarea*

**In cazul in care furnizez (si) datele cu caracter personal ale altei persoane, ma oblig sa transmit prezenta Informare persoanei respective.*

X Dispoziții finale

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

2.Comercializarea pachetelor de servicii turistice se va face in conformitate cu prevederile prezentului contract si cu respectarea prevederilor Oordonantei Guvernului 107/1999 privind activitatea de comercializare a pachetelor de servicii turistice aprobata cu modificari si completari prin Legea 631/2001 cu modificarile ulterioare.

3. Agentia respecta prevederile Legii 677/2001 pentru protectia persoanelor cu privire la prelucrarea datelor cu caracter personal si libera circulatie a acestor date”

4. Contractul poate fi prezentat și sub forma unui catalog, pliant sau alt înscris, dacă turistul este informat despre aceasta și daca documentul conține informațiile prevăzute de art 10 alin. (2) Ordonanței Guvernului nr. 107/1999 privind comercializarea pachetelor de servicii turistice, aprobată cu modificări și completări prin Legea nr. 631/2001, cu modificarile ulterioare.

Agentia,
Expolitoral Turism
Reprezentant
Ștampila.....

Turist,

Reprezentant