

CONTRACT DE COMERCIALIZARE A PACHETELOR DE SERVICII TURISTICE

Nr. **XXX** din **00.00.0000**

Partile contractante:

Societatea **S.C. EUROPATUR S.R.L.**, cu sediul în Cluj-Napoca, B-dul 21 Decembrie nr 129/105 ,punct de lucru B-dul Eroilor nr. 38, CLUJ NAPOCA numar de inregistrarela registrul comertului J12/490/2005, cod de inregistrare fiscal RO 17229441, cont bancar RO45BTRL01304202987770XX euro, deschis la BANCA TRANSILVANIA , titulara a Licentei de turism nr. 1407 / 11.03.2019, pentru Agentia: **EUROPATUR**, reprezentata prin **LITI ALINA FLORINA**, in calitate de ADMINISTRATOR, denumita in continuare Agentia

si turistul/reprezentantul turistului:....., Adresa:, Localitate:, Judet:, CNP:, CI/BI:, Email:; Tel:....., au convenit la incheierea prezentului contract.

I. Obiectul contractului

SERVICII	TURISTI	PACHET
PACHET TURISTIC ȚARA PERIOADA..... HOTEL ȚARA, STAȚIUNEA OFERTA STANDARD / EARLY BOOKING	1. XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX data nasterii XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX data nasterii 2. Servicii incluse: <ul style="list-style-type: none">• Bilet avion cursa charter, compania• Taxe de aeroport• Transfer aeroport – hotel – aeroport• Bagaj cala + bagaj mana• Asistenta turistica• 7 noptii de cazare• Masa :• 1 camera	x
	3. Touroperator: 4. Asigurare storno + medicala : DA/NU ASIGURATOR	x
		TOTAL: XXXX euro/lei

1.1. Obiectul contractului il constituie vanzarea de catre Agentie a pachetului de servicii turistice in scris in Bonul de comanda de mai sus, voucher, bilet de odihna, tratament, bilet de excursie, alt in scris anexat prezentului contract si eliberarea documentelor de plata si calatorie.

II. Incheierea contractului

2.1. Contractul se incheie, dupa caz, in oricare din urmatoarele situatii:

a) in momentul semnarii lui de catre turist sau prin acceptarea conditiilor contractuale de servicii turistice, inclusiv in cazul celor achizitionate la distanta prin mijloace electronice;

b) in momentul in care turistul primeste confirmarea scrisa a rezervarii de la Agentie, in cel mult 60 de zile calendaristice de la data intocmirii bonului de comanda. Este responsabilitatea agentiei de turism de a informa turistul prin orice mijloace convenite in scris cu acesta (telefon, mail, fax etc.) daca rezervarea pe care a solicitat-o s-a confirmat. Pentru procesarea unei rezervari de servicii, Agentia poate solicita un avans de pina la 40% din pretul pachetului sau plata integrala a contravalorii pachetului, in functie de data la care turistul solicita serviciile.

1. in cazul in care continutul bonului de comanda nu difera de continutul confirmarii calatoriei turistice si confirmarea s-a efectuat in termenul de 60 de zile calendaristice de la data semnarii bonului de comanda, turistul care decide sa renunte la calatoria turistica datoreaza Agentiei penalitati conform cap. VI.

2. in cazul in care continutul bonului de comanda difera de continutul confirmarii calatoriei turistice primate in scris de la Agentie sau daca aceasta confirmare nu s-a facut in termenul de 60 de zile calendaristice de la data semnarii bonului de comanda, turistul poate considera ca voiajul nu a fost rezervat si are dreptul la rambursarea imediata a tuturor sumelor deja platite;

c) in momentul eliberarii documentelor de calatorie (voucher, bilet de odihna si/sau tratament, bilet de excursie etc.), inclusiv in format electronic, in cazul in care pachetele de servicii turistice fac parte din oferta standard a agentiei de turism sau exista deja confirmarea de rezervare din partea altor prestatori.

2.2. in cazul in care prezentul contract este pus integral la dispozitia turistului sub forma de catalog, pliant, alte in scrisuri, site-ul Agentiei sau alte mijloace de comunicare electronica (e- mail, fax etc.), obligatia de informare a turistului este considerata indeplinita prin inscrierea acestei informatii in oricare dintre documentele de calatorie sau documentele fiscale furnizate de Agentie, nefiind necesara incheierea in forma scrisa a contractului de comercializare a pachetelor de servicii turistice, respectiv daca prezentul contract prezentat turistului in modalitatile prevazute mai sus contine clauzele prevazute la art. 12 alin. (2) din Ordonanta Guvernului nr. 107/1999 privind activitatea de comercializare a pachetelor de servicii turistice, republicata.

2.3. Contractul inceteaza de drept odata cu finalizarea prestarii efective a pachetului de servicii turistice in scris in documentele de calatorie.

III. Pretul contractului si modalitati de plata

3.1. Pretul contractului este de _____ EUR / LEI si se compune din costul serviciilor turistice efective, comisionul Agentiei si TVA. Daca pretul nu este specificat in prezentul contract, atunci acesta este specificat in bonul de comanda (daca exista), alte documente de calatorie, cataloage, pliante, alte inscrieri puse la dispozitie turistului, site-ul Agentiei, alte mijloace de comunicare electronica si/sau pe factura.

3.2. Modalitati de plata:

3.2.1. La incheierea contractului se achita avans de _____, iar restul de _____ pana la data de : _____

3.2.2. in cazul in care la incheierea contractului s-a perceput un avans, plata finala se va face astfel:

a) pentru serviciile turistice care necesita confirmare din partea prestatorilor, conform termenelor de plata comunicate de Agentie in scris prin bonul de comanda sau alte mijloace de comunicare;

b) pentru serviciile turistice care nu necesita confirmare din partea prestatorilor, dupa cum urmeaza:

3.3. Plata serviciilor turistice externe aferente contractului se poate efectua intr-o singura moneda, in valuta specificata in contract sau in RON la cursul de referinta al **BANCIILOR TRANSILVANIEI**.

IV. Drepturile si obligatiile Agentiei

4.1. Agentia se obliga sa furnizeze turistului un bon de comanda, numai in situatia solicitarii unor pachete de servicii turistice care nu fac parte din oferta proprie/ standard a agentiei de turism si care necesita confirmarea rezervarii din partea altor prestatori. in cazul solicitarii unor pachete de servicii turistice care se regasesc in oferta proprie a agentiei de turism sau in cazul in care exista deja confirmare asupra rezervarii din partea altor prestatori, Agentia poate furniza turistului un bon de comanda, daca considera necesar.

4.2. in cazul modificarii uneia dintre prevederile esentiale ale contractului, cum ar fi: serviciile incluse in pachet, datele de calatorie, modificarea categoriei unitatii de cazare, Agentia are obligatia de a informa turistul cu cel putin 15 zile inainte de data inceperii calatoriei.

in cazurile prevazute la pct. 4.7 lit. b) si c), informarea se va face in timp util pentru a permite turistului sa decida inceperea calatoriei.

4.3. in cazul achizitionarii unui pachet de servicii turistice avind in componenta si asigurarea transportului pe cale aeriana, transportatorul aerian, fara a cere acordul agentiei de turism care deruleaza programul turistic, are dreptul de a modifica orele de zbor. Prin urmare, Agentia nu este raspunzatoare pentru decolarea/aterizarea avioanelor la o alta ora decât cea inscrisa in programul turistic. Pentru aceste intirzieri, compania aeriana este obligata sa asiste turistii conform Regulamentului (CE) nr. 261/2004 al Parlamentului European si al Consiliului din 11 februarie 2004 de stabilire a unor norme comune in materie de compensare si de asistenta a pasagerilor in eventualitatea refuzului la imbarcare si anularii sau intirzierii prelungite a zborurilor si de abrogare a Regulamentului (CEE) nr. 295/91, implementat prin Hotarirea Guvernului nr. 1.912/2006. Orice problema privind operarea zborului si actiunile adiacente acestuia intra in competenta si responsabilitatea transportatorului, biletul de avion reprezentind contractul intre pasager si transportator. in cazul acestor pachete de servicii turistice, ziua de plecare si ziua de sosire nu sunt considerate zile turistice, acestea fiind destinate transportului.

4.4. in situatia achizitionarii unui produs de tip croaziera, linia de croaziera poate modifica, din motive ce tin de siguranta navigarii, numarul cabinei si locatia acesteia pe punti (o punte inferioara, una superioara, mai spre pupa sau spre prova etc.), doar cu o cabina de aceeaasi categorie ca cea rezervata initial, caz in care turistul nu va fi despagubit in niciun mod avind in vedere ca este vorba de acelasi tip de cabina ca si cel rezervat.

4.5. Agentia poate modifica pretul contractului in sensul majorarii sau micșorarii, dupa caz, aratind totodata modul de calcul al majorarilor sau micșorarilor de pret ale contractului si 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, a taxelor de turist ori a cursurilor de schimb valutar aferente pachetului de servicii turistice contractat. Preturile stabilite in contract nu pot fi majorate, in niciun caz, in cursul celor 20 de zile calendaristice care preced data plecarii.

4.6. in cazul in care, dupa inceperea calatoriei turistice, o parte importanta din serviciile turistice prevazute in contract nu este realizata sau Agentia constata ca nu le va putea realiza, aceasta este obligata:

a) sa ofere turistului alternative corespunzatoare in vederea continuarii calatoriei turistice fara majorarea pretului, respectiv serviciile turistice oferite sa fie de aceeaasi calitate si cantitate;

b) sa restituie turistului sumele ce reprezinta diferenta dintre serviciile turistice achitate si cele efectiv prestate in timpul calatoriei turistice;

c) in cazul in care nu pot fi oferite turistului alternative corespunzatoare sau acesta nu le accepta din motive intemeiate, sa asigure fara costuri suplimentare transportul retur al turistului la locul de plecare ori in alt loc agreat de acesta si, dupa caz, despagubirea pentru serviciile neprestate.

4.7. Agentia este raspunzatoare pentru buna executare a obligatiilor asumate prin contract, cu exceptia urmatoarelor cazuri:

a) cind neindeplinirea sau indeplinirea defectuoasa a obligatiilor asumate prin contract se datoreaza turistului;

b) cind neindeplinirea obligatiilor se datoreaza unor cauze de forta majora sau unor imprejurari pe care nici Agentia, nici prestatorii de servicii nu le puteau prevedea sau evita, inclusiv, dar fara a se limita la: modificarea companiei aeriene, de orar sau de itinerar, intirzieri in traficul mijloacelor de transport, defectarea mijlocului de transport, accident, blocaje, lucrari sau reparatii pe drumurile publice), neindeplinirea grupului minim ca urmare a unor renuntari de ultima ora sau a neobtinerii vizelor pentru toti participantii. Agentia nu este raspunzatoare pentru prejudiciile cauzate turistului ca urmare a intirzierilor curselor (inclusiv charter), a pierderii de bagaje si a altor imprejurari care revin exclusiv in sarcina transportatorului in temeiul actelor normative specifice;

c) cind neindeplinirea obligatiilor se datoreaza unui tert care nu are legatura cu furnizarea serviciilor prevazute in contract, iar cauzele care au determinat neindeplinirea obligatiilor au un caracter imprezibil si inevitabil.

4.8. Agentia are obligatia sa furnizeze in scris turistului sau prin orice mijloace de comunicare electronice convenite in scris cu turistul (e-mail, fax, sms etc.), cu 3 zile, inainte de data plecarii, urmatoarele informatii:

a) orarele, locurile escalelor si legaturile, precum si, dupa caz, locul ce urmeaza sa fie ocupat de turist in fiecare dintre mijloacele de transport incluse;

b) denumirea, sediul/adresa, numerele de telefon si de fax, adresele de e-mail ale reprezentantei locale a organizatorului si/sau a detailistului ori, in lipsa acestora, un numar de apel de urgenta care sa ii permita contactarea organizatorului si/sau a detailistului;

c) pentru calatoriile minorilor neinsotiti de parinti, informatii care sa permita parintilor stabilirea unui contact direct cu copilul sau cu responsabilul de la locul cazarii copilului;

d) obligatiile turistului prevazute la pct. 5.10, 5.11 si 5.13.

4.9. Agentia parte in contract este obligata sa acorde prompt asistenta turistului aflat in dificultate, in cazul situatiilor de forta majora sau al unui eveniment pe care nici agentia de turism, nici furnizorul sau prestatorul de servicii, cu tot efortul depus, nu il puteau prevedea sau evita.

V. Drepturile si obligatiile turistului

5.1. in cazul in care turistul nu poate sa participe la calatoria turistica independent de motivele care stau la baza imposibilitatii de participare, acesta poate sa ceseze contractul unei terte persoane care indeplineste toate conditiile aplicabile pachetului de servicii turistice contractat, cu obligatia de a anunta in scris Agentia cu cel putin 5 zile inaintea datei de plecare. in acest caz, intre turistul care nu poate participa la calatoria turistica contractata (cedentul), terta persoana (cesionarul) si agentia de turism (debitor cedat) urmeaza a se incheia un contract de cesiune cu privire la pachetul de servicii turistice contractate si cesionate. Responsabilitatea incheierii contractului de cesiune revine, dupa caz, fie cedentului, fie cesionarului, si niciodata agentiei de turism (debitorului cedat). Turistul care cedeaza pachetul sau de servicii, precum si cesionarul sunt responsabili in mod solidar la plata pretului calatoriei si a eventualelor costuri suplimentare aparute cu ocazia acestei cedari.

5.2. in cazul sejururilor de odihna si/sau de tratament cu locul de desfasurare in Romania, turistul are obligatia sa respecte urmatorul program de acordare a serviciilor: cazarea se face, de regula, la ora 18,00 a zilei de intrare si se termina, de regula, la ora 12 a zilei de iesire inscrite pe documentele de calatorie (voucher, bilet de odihna si/sau tratament, bilet de excursie etc.). Eventualele costuri suplimentare generate de neeliberarea spatiilor de cazare pina cel tirziu la orele specificate mai sus cad in sarcina exclusiva a turistului.

5.3. in cazul in care preturile stabilite in contract sunt majorate cu peste 10%, indiferent de motivele majorarii, turistul poate rezilia/denunta unilateral contractul fara nicio obligatie fata de Agentie, acesta avind dreptul la rambursarea imediata de catre Agentie a sumelor platite, inclusiv comisionul.

5.4. Turistul este obligat sa comunice Agentiei in termen de 5 zile calendaristice de la primirea instiintarii prevazute la cap. IV pct. 4.2 modificarea prevederilor esentiale ale contractului sau in timp util inainte de inceperea calatoriei, iar in cazul in care se aplica clauzele prevazute in cap. IV pct.

4.7 lit. b) si c), hotarirea sa de a opta pentru:

a) rezilierea/denuntarea unilateral a contractului fara plata penalitatilor; sau b) acceptarea noilor conditii ale contractului.

5.5. in cazul in care turistul decide sa participe la calatoria asupra careia s-au operat modificari in conditiile cap. IV pct. 4.2 se considera ca toate modificarile au fost acceptate si turistul nu poate solicita despagubiri ulterioare datorate modificarilor de acest tip.

5.6. in cazul in care turistul reziliaza/denunta unilateral contractul in temeiul pct. 5.4 sau Agentia anuleaza calatoria turistica inaintea datei de plecare, turistul are dreptul:

a) sa accepte la acelasi pret un alt pachet de servicii turistice de calitate echivalenta sau superioara, propus de Agentie;

b) sa accepte un pachet de servicii turistice de calitate inferioara propus de Agentie, cu rambursarea imediata a diferentei de pret, in sensul rambursarii diferentei de pret dintre cele doua pachete turistice, la momentul incheierii noului contract de prestare de servicii;

c) sa i se ramburseze imediat toate sumele achitate in virtutea contractului.

5.7. in toate cazurile mentionate la pct. 5.6, turistul are dreptul sa solicite Agentiei si o despagubire, al carei quantum poate fi stabilit prin acordul comun al partilor sau in baza unei hotariri a instantei de judecata, pentru neindeplinirea prevederilor contractului initial, cu exceptia cazurilor in care: a) anulara s-a facut datorita nerealizarii numarului minim de persoane mentionat in contract, iar Agentia a informat in scris turistul cu cel putin 15 zile calendaristice premergatoare datei plecarii;

b) anulara s-a datorat unui caz de forta majora (circumstante imprezibile, independente de vointa celui care le invoca si ale caror consecinte nu au putut fi evitate in ciuda oricaror eforturi depuse, in aceasta nefiind incluse suprarezervarile, caz in care responsabilitatea revine companiei aeriene sau unitatii de cazare) sau unor cauze dintre cele prevazute la cap. IV pct. 4.7 lit. b);

c) anulara s-a facut din vina turistului.

5.8. Turistul are dreptul sa rezilieze/denunte unilateral in orice moment, in tot sau in parte, contractul, iar in cazul in care rezilierea/denuntarea unilateral a ii este imputabila este obligat sa despagubeasca Agentia pentru prejudiciul creat acesteia, conform prevederilor cap. VI, cu exceptia cazurilor de forta majora definite conform legii. Despagubirea se poate ridica la maximul pretului pachetului de servicii turistice contractat.

5.9. in cazul in care turistul alege sa se mute la un alt hotel decât cel contractat initial si achitat, responsabilitatea financiara a renuntarii ii apartine. Agentia va rezolva cerintele turistului in limita posibilitatilor, eventualele diferente de pret urmind a fi suportate de catre turist.

Daca turistul solicita nemotivat schimbarea hotelului, structurii camerelor sau a oricarora dintre servicii, aceasta echivaleaza cu rezilierea/denuntarea unilateral a contractului, cu aplicarea penalitatilor prevazute la cap. VI la momentul respectiv si incheierea unui nou contract.

5.10. Turistul este obligat sa achite la receptia unitatii hoteliere taxa de statiuone, taxa de salubritate, precum si alte taxe locale, fara a putea pretinde despagubiri sau returnarea sumelor de la Agentie.

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

5.12. Turistul ia la cunostinta ca serviciile pe care le achizitioneaza fara ca acestea sa faca parte din contractul cu agentia de turism sunt in stricta responsabilitate a prestatorului local, sunt guvernate de legislatia tarii de destinatie, iar agentia de turism nu are nicio responsabilitate asupra prestatiilor in cauza.

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

5.14. Agentia de turism recomanda turistilor contactarea acesteia cu 24 de ore inainte de plecare pentru reconfirmarea detaliilor de imbarcare (orar de zbor, loc de imbarcare etc.).

5.15. in cazul in care o singura persoana angajeaza servicii pentru un numar mai mare de turisti, conditiile contractuale se extind in mod automat asupra intregului grup pentru care au fost achitate serviciile.

5.16. Turistul este obligat sa foloseasca mijloacele de transport, camera de hotel si bunurile din dotarea acesteia ca un bun proprietar si potrivit destinatiei lor. Agentia nu se face vinovata de eventualele pagube produse sau vatamari suferite de turist ca urmare a nerespectarii acestui alineat.

5.17. Turistul are obligatia sa respecte locul, data si ora plecarii atat la dus, cât si la intors, precum si locurile, datele si orele stabilite pe parcursul programului turistic contractat. Toate cheltuielile si daunele produse ca urmare a nerespectarii de catre turist a prevederilor privind locurile de intalnire si orarele vor fi suportate de catre acesta.

5.18. in cazul in care turistul care a intrat pe teritoriul statului in care se realizeaza pachetul de servicii turistice refuza sa se mai intoarca in Romania si autoritatile din tara respectiva fac cheltuieli de orice natura cu acesta, turistul respectiv are obligatia de a suporta toate aceste cheltuieli.

VI. Renuntari, penalizari, despagubiri

6.1. in cazul in care turistul renunta din vina sa la pachetul de servicii turistice care face obiectul prezentului contract, el datoreaza Agentiei penalizari dupa cum urmeaza:

6.1.1. in cazul serviciilor turistice externe, penalizarile sunt de:

a) **50 %** din pretul pachetului de servicii, daca renuntarea se face cu mai mult de 30 zile calendaristice inainte de data plecarii;

b) **70 %** din pretul pachetului de servicii, daca renuntarea se face in intervalul 16 - 30 de zile calendaristice inainte de data plecarii;

c) **100 %** din pretul pachetului de servicii, daca renuntarea se face intr-un interval mai mic de 16 zile calendaristice inainte de plecare sau prin neprezentarea la program;

d) **100. %** din pretul pachetului de servicii, in cazul in care turistul a achizitionat pachetul de servicii turistice din cadrul programului special (de exemplu, Early Booking etc.) , indiferent de data la care turistul solicita renuntarea.

e) **100%** pentru bilete de avion pe curse de linie sau low-cost, conform conditiilor de penalizare

6.1.2. in cazul serviciilor turistice interne, penalizarile sunt de:

a) **50 %** din pretul pachetului de servicii, daca renuntarea se face cu mai mult de 30 zile calendaristice inainte de data inceperii sejurului;

b) **100 %** din pretul pachetului de servicii, daca renuntarea se face intr-un interval mai mic de 30 zile calendaristice inainte de data inceperii sejurului;

c) **100 %** din pretul pachetului de servicii turistice, in cazul in care turistul a achizitionat pachetul de servicii turistice din cadrul programului special (de exemplu, Early Booking, Inscriseri Timpurii etc.), indiferent de data la care turistul solicita renuntarea.

d) 100% pentru bilete de avion pe curse de linie sau low-cost, conform conditiilor de penalizare

6.2. in cazul in care turistul care a contractat un pachet de servicii turistice cu Agentia si a achitat un avans nu se prezinta in termenul specificat in bonul de comanda sau in termenul comunicat in scris, pentru a achita ratele aferente sau restul de plata, contractul se considera reziliat de drept, iar Agentia are dreptul de a anula rezervarile efectuate in beneficiul turistului cu retinerea penalizarilor prevazute la pct. 6.1.

6.3. Pentru biletele de odihna si/sau de tratament cumparate prin organizatii sindicale, Agentia va face restituirii numai in baza cererilor de renuntare contrasemnate si stampilate de reprezentantul organizatiei sindicale.

6.4. in cazul in care o ambasada refuza sa acorde viza de intrare pentru efectuarea pachetului de servicii, turistului i se vor retine toate taxele datorate de Agentie prestatorilor directi, precum si cheltuielile de operare proprii acesteia.

6.5. Penalizarile echivalente cu cele indicate la pct. 6.1.1 lit. c) sau d), respectiv 6.1.2 lit. b) sau c) se aplica si in cazul in care turistul nu ajunge la timp la aeroport sau la locul de plecare/destinatie, daca nu poate pleca in calatorie pentru ca documentele personale necesare in vederea efectuarii calatoriei nu sunt conforme normelor legale sau este in imposibilitatea de a parasii teritoriului tarii, din alte motive ce tin de persoana acestuia.

6.6. Turistul trebuie sa depuna in scris cererea de renuntare la pachetul de servicii turistice la Agentia la care a achitat serviciile. in caz contrar, cererea de renuntare nu este luata in considerare.

6.7. Agentia va acorda despagubiri in functie de gradul de nerespectare a obligatiilor din contract.

6.8. Agentia nu raspunde in situatii de greva, conflicte politice si de razboi, catastrofe, de pericol public, atac terorist, embargou international,

precum si in cazul in care companiile aeriene stabilesc limite de raspundere. Toate aceste situatii care nu sunt imputabile niciunei parti se considera situatii de forta majora si exonereaza de raspundere Agentia.

6.9. Toate sumele mentionate la pct. 6.1, 6.2, 6.4 si 6.5 se vor retine de catre Agentie din avansul sau pretul total al pachetului de servicii turistice achitat de turist, fara a fi necesara interventia instantelor de judecata.

VII. Reclamatii

7.1. in cazul in care turistul este nemulțumit de serviciile turistice primite, acesta are obligatia de a intocmi o sesizare in scris la fata locului, clar si explicit, cu privire la deficientele constatate, legate de realizarea pachetului de servicii turistice contractat, ce se va transmite prompt atat reprezentantului Agentiei, cât si prestatorului de servicii turistice (conducerei hotelului, restaurantului, reprezentantilor locali ai turoperatorului). **Datele de contact ale Agentiei EUROPATUR:**

telefon:0264-591649, 0740520458; E-mail: europaturcluj@yahoo.com

7.2. Atat Agentia, cat si prestatorul de servicii turistice vor actiona imediat pentru solutionarea sesizarii. In cazul in care sesizarea nu este solutionata sau este solutionata partial, turistul va depune la sediul Agentiei o reclamatie in scris, in termen de maximum 5 zile calendaristice de la incheierea calatoriei, Agentia urmand ca, in termen de 30 de zile calendaristice, sa comunice turistului despagubirile care i se cuvin, dupa caz.

VIII. Asigurari

8.1. Turistul este asigurat pentru rambursarea cheltuielilor de repatriere si/sau a sumelor achitate de acesta, in cazul insolabilitatii sau falimentului Agentiei, la **SOCIETATEA DE ASIGURARE - REASIGURARE CITY INSURANCE S.A.** cu sediul in Brasov, str. Zizinului, nr.12, bl.37, ap.1A, jud.Brasov. Polita de asigurare **seria BN, nr. 1467 valabila pana la data de 04.12.2020** este afisata pe pagina web a agentiei de turism www.europatur.ro/despre-noi/

8.2. Conditiiile in care turistul va fi despagubit de catre societatea de asigurare sunt:

8.2.1. in cazul in care Agentia nu efectueaza repatrierea turistului, acesta are obligatia de a anunta imediat societatea de asigurare prin telefon, fax sau e-mail. in aceasta situatie societatea de asigurare nu are obligatia de a achita imediat contravaloarea cheltuielilor de repatriere, ci de a le rambursa dupa intoarcerea turistului in Romania, in conditiile politiei de asigurare incheiate intre Agentie si societatea de asigurare.

8.2.2. in cazul in care turistul solicita Agentiei contravaloarea sumelor achitate si/sau a cheltuielilor de repatriere, acesta trebuie sa trimita documentele justificative catre Agentie prin scrisoare recomandata cu confirmare de primire. Turistul are obligatia sa pastreze fotocopiile de pe respectivele documente justificative. Turistul poate solicita Agentiei rambursarea sumelor achitate si/sau a cheltuielilor de repatriere in termen de 15 (cincisprezece) zile calendaristice de la data incheierii derulării pachetului de servicii turistice sau de la data repatrierii.

8.2.3. Turistul are obligatia de a notifica societatii de asigurare, prin scrisoare recomandata cu confirmare de primire, in legatura cu solicitarea adresata Agentiei privind rambursarea sumelor achitate si/sau a cheltuielilor de repatriere, in termen de 5 (cinci) zile calendaristice de la data confirmarii de primire prevazute la pct. 8.2.2.

8.2.4. in cazul in care, in termen de 15 (cincisprezece) zile calendaristice de la data confirmarii de primire a documentelor justificative de catre

Agentie, turistul nu a primit sumele solicitate de la aceasta, are loc evenimentul asigurat.

8.2.5. in termen de 10 (zece) zile calendaristice de la data producerii evenimentului asigurat, turistul are obligatia de a transmite societatii de asigurare, prin scrisoare recomandata cu confirmare de primire, cererea de despagubire insotita de documentele justificative.

8.2.6. Documentele justificative constau in principal in:

a) contractul de comercializare a pachetului de servicii turistice;

b) confirmarile de primire precizate la pct. 8.2.2, 8.2.3 si 8.2.5;

c) fotocopiile de pe documentele de plata a avansului (chitante, ordine de plata etc.), in cazul cererilor de rambursare a sumelor achitate de turist; d) fotocopiile de pe documentele de transport si cazare, in cazul cererilor de rambursare a cheltuielilor de repatriere. Societatea de asigurare are dreptul sa solicite turistului si alte documente justificative.

8.2.7. Despagubirea nu poate depasi suma achitata de turist in contractul de comercializare a pachetului de servicii turistice si nici sumele necesare repatrierii acestuia, cu respectarea prevederilor legale in vigoare.

8.2.8. Despagubirea va fi platita in termen de 30 (treizeci) de zile calendaristice de la data primirii de catre societatea de asigurare a documentelor justificative de la turist.

8.2.9. in cazul in care, dupa plata despagubirii, Agentia plateste debitul catre turist, acesta are obligatia de a restitui asiguratorului despagubirea primita, in termen de 5 (cinci) zile lucratoare de la data primirii de la Agentie a sumelor reprezentind debitul.

8.2.10. 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, a unui contract de asigurare pentru bagaje, a unui contract de asigurare pentru servicii medicale la destinatie ori a unei asigurari storno sau altor tipuri de asigurari de calatorie. Agentia recomanda incheierea unei asigurari storno pentru acoperirea eventualelor penalitati de anulare. Turistul se poate informa in agentii despre cazurile acoperite de asigurarea storno, aceasta putind fi incheiata in agentia de turism de unde acesta a achizitionat pachetul de servicii turistice, daca Agentia ofera acest tip de servicii.

8.3. Agentia nu se face vinovata de eventuala nerespectare a obligatiilor stipulate in politiele de asigurare contractate prin intermediul Agentiei, deoarece aceasta este doar intermediar intre turist si asigurator.

IX. Documentele contractului se constituie ca anexa la acesta si sunt urmatoarele:

a) voucherul, biletul de odihna/tratament, biletul de excursie, bonul de comanda, dupa caz;

b) programul turistic, in cazul actiunilor turistice;

c) cataloage/pliante/oferte/alte inscrieri/etc. ale Agentiei puse la dispozitia turistului, in format tiparit sau pe suport electronic.

X. Dispozitii finale

10.1. Prezentul contract a fost incheiat in doua exemplare, cate unul pentru fiecare parte.

10.2. Comercializarea pachetelor de servicii turistice se va face in conformitate cu prevederile prezentului contract si cu respectarea prevederilor

Ordonantei Guvernului nr. 107/1999, republicata.

10.3. Toate unitatile de cazare, precum si mijloacele de transport sunt clasificate de catre organismele abilitate ale tarilor de destinatie, conform procedurilor interne si normativelor locale, acolo unde acestea exista, care difera de la o tara la alta si de la un tip de destinatie la altul.

10.4. Turistul declara ca Agentia de turism l-a informat complet cu privire la conditiile de comercializare a pachetelor de servicii turistice in conformitate cu prevederile Ordonantei Guvernului nr. 107/1999, republicata. Prin semnarea acestui contract sau prin acceptarea pachetelor de servicii turistice, inclusiv in cazul celor achizitionate la distanta prin mijloace electronice, turistul isi exprima acordul si luarea la cunostinta cu privire la conditiile generale de comercializare a pachetelor de servicii turistice, in conformitate cu oferta agentiei de turism.

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

10.6. Contractul va fi interpretat conform legilor din Romania.

XI. Protectia datelor cu caracter personal

11.1. Datele cu caracter personal ale Turistului vor fi prelucrate in conformitate cu dispozitiile Regulamentului (UE) nr. 679/2016 privind protectia persoanelor fizice în ceea ce priveste prelucrarea datelor cu caracter personal si libera circulatie a acestor date.

In acest sens, Agentia, a implementat la nivel de unitate, Politici stricte de Securitate a datelor cu caracter personal furnizate de turist, in vederea indeplinirii obiectului prezentului contract.

Pentru protejarea intereselor partilor contractante, anterior semnarii prezentului contract de catre turist, acesta va lectura, semna si asuma continutul formularului standard privind exprimarea consimtamantului, pus la dispozitie de către Agentie. Pentru prelucrarea datelor personale ale turistului, precum si a persoanelor care il insotesc, se va semna un formular standard privind exprimarea consimtamantului, de catre fiecare persoana in parte, beneficiara a pachetului turistic contractat. Singura exceptie de la aceasta regula o constituie minorii, al caror consimtamand va fi suplinit de catre reprezentantii legali.

Formularul standard, ce contine consimtamantul expres si neechivoc al turistului si al persoanelor care il insotesc, referitor la prelucrarea datelor cu caracter personal, constituie parte integranta a acestui contract.

Turistul va furniza Agentiei datele personale solicitate si este de acord cu prelucrarea acestora in scopul derularii si monitorizarii prezentului

Contract de catre Agentie.

Turistul este de acord ca Agentia, sa furnizeze datele personale puse la dispozitie, precum si datele persoanelor care il insotesc in sejurul contractat, catre alti parteneri (tur-operatori), cu scopul realizarii obiectului contractului (de ex. tur-operatori, parteneri care efectueaza transferul de la aeroport la hotel, hoteluri, unități de servire a mesei, societati de asigurare, transport, etc).

Pentru scopuri de marketing si de promovare a serviciilor, vom prelucra doar email-ul, numele si prenumele, telefonul, adresa de email si de corespondenta.

Turistul are dreptul sa se opuna, in mod gratuit si fara nicio justificare, in orice moment, prelucrării datelor personale in scopuri de marketing. Acest fapt se va aduce la cunostinta Agentiei, deindata ce s-a luat o astfel de decizie.

11.2. Turistul are dreptul de acces si de informare privind datele personale si dreptul de a corecta/modifica orice astfel de date, dreptul de opozitie, precum si dreptul de a solicita portarea (mutarea) sau stergerea acestora. Daca are intrebari sau cereri cu privire la prelucrarea datelor sale personale, acesta se poate adresa Responsabilului pentru protectia datelor cu caracter personal al Agentiei pe adresa de e-mail office@europatur.ro

Datele de contact ale responsabilului cu protectia datelor cu caracter personal sunt:

11.3. Prelucrarea datelor personale de catre Agentie se va face doar prin personalul propriu și se va limita accesul la acele persoane care indeplinesc, gestioneaza si monitorizeaza obligatiile prevazute in prezentul contract.

11.4. In vederea indeplinirii obligatiilor contractuale ale Agentiei fata de turist si persoanele care il insotesc in sejurul contractat si care face obiectul prezentului contract, unele date cu caracter personal ale beneficiarilor prezentului contract mai pot fi transferate către terte persoane care presteaza serviciile de transport, cazare, sau alte Servicii de calatorie necesare, inclusiv in afara Uniunii Europene, dupa caz, situatie in care vor fi luate toate masurile tehnice rezonabile pentru protejarea acestora.

De asemenea, datele cu caracter personal pot fi puse la dispozitia autoritatilor statului roman indreptatite sa solicite si, respectiv, sa primeasca astfel de informatii.

11.5. Agentia a adoptat masuri de securitate tehnice si organizatorice adecvate pentru a:

a) impiedica orice persoana neautorizata sa aiba acces la sistemele informatice de prelucrare date cu caracter personal proprii, cum ar fi:

- citire, copiere, modificare sau eliminare a suporturilor de stocare;
- divulgarea, modificarea sau stergerea neautorizata a datelor cu caracter personal stocate;
- utilizarea neautorizata a sistemelor de prelucrare a datelor prin mijloace de transmisie de date.

b) se asigura ca utilizatorii sai autorizati pot accesa numai datele cu caracter personal la care se refera dreptul lor de acces;

c) inregistra cand si cui au fost comunicate datele cu caracter personal;

d) se asigura ca, in timpul transmiterii de date cu caracter personal si al transportului mediilor de stocare, datele nu pot fi citite, copiate sau sterse fara autorizare;

d) delimita zonele de acces astfel incat sa nu fie permis accesul persoanelor neautorizate in locatii/incaperi unde sunt prelucrate date cu caracter personal.

11.6. Datele cu caracter personal vor fi stocate pentru o perioada de maximum 5 ani în bazele de date sau pentru perioade mai mari, doar in situatia in care acest lucru este obligatoriu potrivit unor dispozitii legale.

11.7. Toate informatiile privind masurile de protectie a datelor cu caracter personal ale turistului si ale insotitorilor acestuia in sejurul contractat de la

Agentie, se regasesc in sectiunea "Politica privind Protectia Datelor cu Caracter Personal", existenta pe site-ul Agentiei. Orice date suplimentare apreciate ca fiind necesare de catre turist referitoare la prelucrarea datelor sale personale, pot fi obtinute de la Persoana responsabila cu protectia datelor cu caracter personal (DPO), indicată în capitolul XI, punctul 11.2 al prezentului contract.

**Agentia de turism
EUROPATUR**
Reprezentant legal: **ALINA LIȚI**

TURIST ,
XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX