

CONTRACT DE COMERCIALIZARE A PACHETELOR DE SERVICII DE CALATORIE

NR...../din data de.....

Societatea **ACCENT TRAVEL&EVENTS SRL** cu sediul în Bucuresti, Sos.Mihai Bravu nr.215, Sector 2, număr de înregistrare la registrul comerțului J40/7734/1999 cod de înregistrare fiscală RO12097170 cont bancardeschis la ING BankSucursala Metropolis, titulară a Licenței de turism nr.354/18.12.2018 reprezentată prin LUCIAN BORONEA în calitate de Director General, denumită în continuare **Agenția Organizatoare** și

Calatorul/reprezentantul calatorului -dl/dna.....domiciliata intelefon,.....adresa de corespondenta electronica.....identificat/a cu CI/PAS seria.....nr.....eliberata de.....la data de.....

au convenit la încheierea prezentului contract.

I. Obiectul contractului

1.1. Obiectul contractului îl constituie vânzarea de către Agenția Organizatoare a pachetului de servicii de calatorie înscris în voucher, bilet de odihnă, tratament, bilet de excursie, alt înscris anexat prezentului contract și eliberarea documentelor de plată și călătorie, cu următoarele servicii componente asigurate:

a)transport aerian/rutier/.....destinatia.....nr. persoane.....;

b)cazare in hotelcategoria de clasificare.....tip de camera.....nr.de nopti.....perioada.....; cu masa in regim AI, UAI, demipensiune, pensiune completa;

c)transfer aeroport.....-hotel..... aeroport asigurat cu.....

d) alte servicii.....;

II. Încheierea contractului

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

a) în momentul semnării lui de către calator sau prin acceptarea condițiilor contractuale de servicii de calatorie, inclusiv în cazul celor achiziționate la distanță prin mijloace electronice;

b) în momentul în care calatorul primește confirmarea scrisă a rezervării de la Agenție, în cel mult 60 de zile calendaristice de la data întocmirii bonului de comandă.

Este responsabilitatea agenției de turism de a informa calatorul prin orice mijloace convenite în scris cu acesta (telefon, mail, fax etc.) dacă rezervarea pe care a solicitat-o s-a confirmat. Pentru procesarea unei rezervări de servicii, Agenția poate solicita un avans de până la 80 % din prețul pachetului sau plata integrală a contravalorii pachetului, în funcție de data la care calatorul solicită serviciile.

b)1. În cazul în care conținutul bonului de comandă nu diferă de conținutul confirmării călătoriei și confirmarea s-a efectuat în termenul de 60 de zile calendaristice de la data semnării bonului de comandă, calatorul care decide să renunțe la călătoria turistică datorează Agenției penalități.

b)2. În cazul în care conținutul bonului de comandă diferă de conținutul confirmării călătoriei 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, calatorul poate considera că pachetul de calatorie nu a fost rezervat și are dreptul la rambursarea imediată a tuturor sumelor deja plătite;

c) în momentul eliberării documentelor de călătorie (voucher, bilet de odihnă și/sau tratament, bilet de excursie etc.), inclusiv în format electronic, în cazul în care pachetele de servicii de calatorie fac parte din oferta standard a agenției de turism sau există deja confirmarea de rezervare din partea altor prestatori.

2.2. În cazul în care prezentul contract este pus integral la dispoziția calatorului sub formă de catalog, pliant, alte înscrisuri, site-ul Agenției sau alte mijloace de comunicare electronică (e- mail, fax etc.), obligația de informare a calatorului este considerată îndeplinită prin înscrierea acestei informații în oricare dintre documentele de călătorie sau documentele fiscale furnizate de Agenție, nefiind necesară încheierea în formă scrisă a contractului de comercializare a pachetelor de servicii de calatorie.

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

III. Prețul contractului și modalități de plată

3.1. Prețul contractului este de și se compune din costul serviciilor serviciilor de calatorie e efective, comisionul Agenției și TVA. Dacă prețul nu este specificat în prezentul contract, atunci acesta este specificat în bonul de comandă (dacă există), alte documente de călătorie, cataloage, pliante, alte înscrisuri puse la dispoziție calatorului, site-ul Agenției, alte mijloace de comunicare electronică și/sau pe factură.

3.2. Modalități de plată:

3.2.1. La încheierea contractului se percepe un avans de 30 % din prețul stabilit sau, după caz, plata integrală a contravalorii pachetului de servicii de calatorie.

3.2.2. În cazul în care la încheierea contractului s-a perceput un avans, plata finală se va face astfel:

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

b) pentru serviciile de calatorie, care nu necesită confirmare din partea prestatorilor, după cum urmează:

b)1. în cazul serviciilor turistice externe (cu locul de desfășurare în afara României) - conform termenelor de plată comunicate de Agenție în scris, prin bonul de comandă sau alte mijloace de comunicare;

b)2.in cazul serviciilor turistice interne (cu locul de desfasurare in Romania) astfel:

b)2.1.oferte standard-diferenta de plata finala se achita pana cu cel tarziu 15 zile calendaristice inainte de data primei zile de sejur;

b)2.2.oferte speciale tip Inscrisi timpurii, Early booking, altele –diferenta se achita pana cel ami tarziu in data mentionata in termenul de plata al ofertei;

b)2.3.oferte speciale tip pachet revelion, Craciun, Paste-diferenta de plata finala se achita pana cu cel tarziu 30 zile calendaristice inainte de data primei zile de sejur;

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 schimb valutar comunicat de ING Bank, valabil în ziua emiterii facturii.

3.4.In cazul in care plata serviciilor se va efectua prin virament bancar sau depunere, clientul poate opta pentru una din urmatoarele modalitati de plata:

a)Plata in conturile agentiei deschise la Ing Bank:a)LEI:.....

b)EUR:.....

c)USD.....

b) Plata in conturile agentiei deschise la Credit Europe Bank:a)LEI:.....

b)EUR:.....

c)USD.....

c)Plata in conturile agentiei deschise la Banca Transilvania:a)LEI:.....

b)EUR:.....

c)USD.....

3.5.Pentru serviciile de calatorie ce au ca loc de prestare teritoriul Romaniei, plata poate fi efectuata total sau partial si cu vouchere de vacanta, in conditiile mentionate in OUG nr.8/2009.Pachetul de servicii de calatorie achitat cu vouchere de vacanta, trebuie sa contina, in conditiile mentionate de lege, servicii de cazare in locatii turistice situate exclusiv, pe teritoriul Romaniei.

3.6. Agentia de turism organizatoare nu are dreptul să solicite calatorului efectuarea plății finale cu mai mult de 5 zile înainte de data la care aceasta transmite calatorului documentele de calatorie în baza carora, calatorul poate efectua serviciile de calatorie achizitionate.

IV. Drepturile și obligațiile Agenției

4.1. Agenția se obligă să furnizeze calatorului un bon de comandă, numai în situația solicitării unor pachete de servicii de calatorie care nu fac parte din oferta proprie/standard a agenției de turism

organizatoare și care necesită confirmarea rezervării din partea altor prestatori. În cazul solicitării unor pachete de servicii de calatorie care se regăsesc în oferta proprie a agenției de turism organizatoare sau în cazul în care există deja confirmare asupra rezervării din partea altor prestatori, Agenția poate furniza calatorului un bon de comandă, dacă consideră necesar.

4.2. În cazul modificării semnificative a uneia dintre prevederile esențiale ale contractului, înainte de începerea executării pachetului, cum ar fi: serviciile incluse în pachet, datele de călătorie, modificarea categoriei unității de cazare, majorarea pretului cu peste 8% sau dacă nu se pot îndeplini cerințele speciale pe care le-a acceptat, Agenția are obligația de a informa calatorul cu cel puțin 15 zile înainte de data începerii călătoriei. În cazul unor modificări neesențiale agenția poate modifica unilateral contractul, înainte de începerea executării pachetului, cu condiția de a fi informat calatorul cu cel puțin 24 ore înainte de data începerii calatoriei.

În cazurile prevăzute la pct. 4.13 lit. b) și c), informarea se va face în timp util, pentru a permite calatorului, să decidă începerea călătoriei.

4.3. În cazul achiziționării unui pachet de servicii de calatorie având în componență și asigurarea transportului pe cale aeriană, transportatorul aerian, fără a cere acordul agenției de turism care derulează programul turistic, are dreptul de a modifica orele de zbor. Prin urmare, Agenția nu este răspunzătoare pentru decolarea/aterizarea avioanelor la o altă oră decât cea înscrisă în programul turistic. Pentru aceste întârzieri, compania aeriană este obligată să asiste turiștii conform Regulamentului (CE) nr. 261/2004 al Parlamentului European și al Consiliului din 11 februarie 2004 de stabilire a unor norme comune în materie de compensare și de asistență a pasagerilor în eventualitatea refuzului la îmbarcare și anulării sau întârzierii prelungite a zborurilor și de abrogare a Regulamentului (CEE) nr. 295/91, implementat prin Hotărârea Guvernului nr. 1.912/2006. Orice problemă privind operarea zborului și acțiunile adiacente acestuia intră în competența și responsabilitatea transportatorului, biletul de avion reprezentând contractul între pasager și transportator. În cazul acestor pachete de servicii de calatorie, ziua de plecare și ziua de sosire nu sunt considerate zile turistice, acestea fiind destinate transportului.

4.4. În situația achiziționării unui produs de tip croazieră, linia de croazieră poate modifica, din motive ce țin de siguranța navigării, numărul cabinei și locația acesteia pe punți (o punte inferioară, una superioară, mai spre pupa sau spre prova etc.), doar cu o cabină de aceeași categorie ca cea rezervată inițial, caz în care calatorul nu va fi despăgubit în niciun mod având în vedere că este vorba de același tip de cabină ca și cel rezervat.

4.5. Agenția poate modifica prețul contractului în sensul majorării sau micșorării, după caz, arătând totodată modul de calcul al majorărilor sau micșorărilor de preț ale contractului și numai dacă modificarea are loc ca o consecință directă a schimbărilor legate de cel puțin unul dintre următoarele aspecte:

- a) prețul transportului de pasageri care rezultă din costul carburanților sau al altor surse de energie;
- b) nivelul taxelor sau al comisiunilor 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 comisiunile de îmbarcare sau debarcare în porturi și aeroporturi;
- c) cursul de schimb relevant pentru pachetul respectiv.

Prețurile stabilite în contract nu pot fi majorate, în niciun caz, în cursul celor 20 de zile calendaristice care preced data plecării.

4.6. Agenția are obligația să furnizeze în scris calatorului sau prin orice mijloace de comunicare electronice convenite în scris cu calatorul (e-mail, fax, sms etc.), cu 3 zile înainte de data plecării, următoarele informații:

a) orarele, locurile escalelor și legăturile, precum și, după caz, locul ce urmează să fie ocupat de calator în fiecare dintre mijloacele de transport incluse;

b) denumirea, sediul/adresa, numerele de telefon și de fax, adresele de e-mail ale reprezentanței locale a organizatorului și/sau a intermediarului ori, în lipsa acestora, un număr de apel de urgență care să îi permită contactarea organizatorului și/sau a intermediarului;

c) pentru călătoriile minorilor neînsoțiți de părinți, informații care să permită părinților stabilirea unui contact direct cu copilul sau cu responsabilul de la locul cazării copilului;

d) obligațiile turistului prevăzute la pct. 5.10, 5.11 și 5.13.

4.7. Agenția are obligația de a informa calatorul care transfera contractul (cedentul) cu privire la costurile efective ale transferului.

4.8. Atunci când o parte semnificativă din serviciile de călătorie nu poate fi executată astfel cum s-a convenit în contractul privind pachetul de servicii de călătorie, agenția de turism organizatoare 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.

4.9.i. În cazul în care serviciile alternative propuse, au drept consecință un pachet de o calitate mai scăzută decât cea specificată în contractul privind pachetul de servicii de călătorie, agenția de turism organizatoare acordă călătorului o reducere adecvată a prețului.

ii. Călătorul poate respinge serviciile alternative propuse, doar în cazul în care acestea nu sunt comparabile cu ceea ce s-a convenit în contractul privind pachetul de servicii de călătorie sau reducerea de preț acordată este inadecvată.

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

4.11. Dacă este imposibil să se furnizeze servicii alternative sau călătorul respinge serviciile alternative propuse în conformitate cu art.4.9 alin.ii, călătorul are dreptul, după caz, la reducerea prețului și/sau la despăgubiri, fără a înceta contractul de servicii privind pachetul de călătorie.

4.12. Dacă pachetul include transportul de pasageri, agenția de turism organizatoare asigură de asemenea, în cazurile prevăzute la alin.4.10. și 4.11. repararea călătorului cu transport echivalent, fără întârzieri nejustificate și fără costuri suplimentare pentru călător.

4.13. Agenția este răspunzătoare pentru buna executare a pachetului de servicii de calatorie, indiferent ca sunt furnizate în calitate de Organizator sau de un alt furnizor de servicii de calatorie, cu excepția următoarelor cazuri:

a) când neîndeplinirea sau îndeplinirea defectuoasă a obligațiilor asumate prin contract se datorează calatorului;

b) când neîndeplinirea obligațiilor se datorează unor cauze de forță majoră sau unor împrejurări pe care nici Agenția, nici prestatorii de servicii nu le puteau prevedea sau evita, inclusiv, dar fără a se limita la: modificarea companiei aeriene, de orar sau de itinerar, întârzieri în traficul mijloacelor de transport, defectarea mijlocului de transport, accident, blocaje, lucrări sau reparații pe drumurile publice), neîndeplinirea grupului minim ca urmare a unor renunțări de ultimă oră sau a neobținerii vizelor pentru toți participanții. Agenția nu este răspunzătoare pentru prejudiciile cauzate calatorului ca urmare a întârzierilor curselor (inclusiv charter), a pierderii de bagaje și a altor împrejurări care revin exclusiv în sarcina transportatorului în temeiul actelor normative specifice;

c) când neîndeplinirea obligațiilor se datorează unui terț care nu are legătură cu furnizarea serviciilor prevăzute în contract, iar cauzele care au determinat neîndeplinirea obligațiilor au un caracter imprevizibil și inevitabil.

4.14. i. Agenția de turism acordă asistență adecvată fără întârzieri nejustificate călătorului aflat în dificultate, inclusiv în cazul situațiilor de forță majoră sau al unui eveniment pe care nici agenția organizatoare, nici furnizorul sau prestatorul de servicii, cu tot efortul depus, nu îl puteau prevedea sau evita, în special cu privire la:

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.

ii. Agenția de turism organizatoare 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 agenția de turism organizatoare.

V. Drepturile și obligațiile calatorului

5.1.i. În cazul în care calatorul nu poate să participe la călătoria turistică independent de motivele care stau la baza imposibilității de participare, acesta poate să cesioneze contractul unei terțe persoane care îndeplinește toate condițiile aplicabile pachetului de servicii de calatorie contractat, cu obligația de a anunța în scris Agenția cu cel puțin 7 zile înainte de data de plecare. În acest caz, între calatorul care nu poate participa la călătoria turistică contractată (cedentul), terța persoană (cesionarul) și agenția de turism (debitor cedat) urmează a se încheia un contract de cesiune cu privire la pachetul de servicii de calatorie contractat și cesionat. Responsabilitatea încheierii contractului de cesiune revine, după caz, fie

cedentului, fie cesionarului, și niciodată agenției de turism (debitorului cedat). Calatorul care cedează pachetul său de servicii, precum și cesionarul sunt responsabili în mod solidar la plata prețului călătoriei și a comisioanelor, tarifelor precum și a eventualelor costuri suplimentare apărute cu ocazia acestei cedări.

ii. În cazul în care mijlocul de transport este avionul, cesionarea poate fi efectuată numai dacă transportatorul aerian permite această modificare.

iii. Serviciile de călătorie achitate total sau parțial cu vouchere de vacanță nu pot face obiectul unei cesiuni, conform prevederilor OUG 8/2009. În cazul în care calatorul renunță la pachetul de servicii de călătorie achitat cu vouchere de vacanță, Agenția îi poate oferi un pachet de servicii de călătorie la o valoare mai mare față de pachetul inițial, din care vor fi scăzute penalizările aferente. Agenția nu poate restitui calatorului, care a achiziționat inițial un pachet de servicii de călătorie achitat cu vouchere de vacanță, voucherele de vacanță sau contravaloarea în bani, în cazul renunțării definitive la pachetul de servicii de călătorie, cu excepția cazului în care nu au fost expediate emitentului, până la data înregistrării cererii de renunțare.

5.2. În cazul sejururilor de odihnă și/sau de tratament cu locul de desfășurare în România, calatorul are obligația să respecte următorul program de acordare a serviciilor: cazarea se face, de regulă, la ora 18,00 a zilei de intrare și se termină, de regulă, la ora 12.00 a zilei de ieșire înscrise pe documentele de călătorie (voucher, bilet de odihnă și/sau tratament, bilet de excursie etc.). Eventualele costuri suplimentare generate de neeliberarea spațiilor de cazare până cel târziu la orele specificate mai sus cad în sarcina exclusivă a calatorului.

5.3. În cazul în care prețurile stabilite în contract sunt majorate cu peste 8%, indiferent de motivele majorării, calatorul are dreptul de a opta pentru una din următoarele variante:

a) accepta modificarea propusă;

b) poate înceta contractul fără a plăti vreo penalitate de reziliere la Agenție;

În cazul în care încetează contractul privind pachetul de servicii de călătorie, călătorul poate accepta un alt pachet, atunci când acesta este oferit de agenția de turism organizatoare, dacă este posibil, de o calitate echivalentă sau superioară.

5.4. Calatorul este obligat să comunice Agenției într-un termen rezonabil - de 5 zile calendaristice de la primirea înștiințării prevăzute la cap. IV pct. 4.2 privind modificarea prevederilor esențiale ale contractului sau în timp util înainte de începerea călătoriei, iar în cazul în care se aplică clauzele prevăzute în cap. IV pct. 4.13 lit. b) și c), hotărârea sa de a opta pentru:

a) rezilierea/denunțarea unilaterală a contractului fără plata penalităților; sau

b) acceptarea noilor condiții ale contractului.

5.5. În cazul în care calatorul decide să participe la călătoria asupra căreia s-au operat modificări în condițiile cap. IV pct. 4.2 se consideră că toate modificările au fost acceptate și turistul nu poate solicita despăgubiri ulterioare datorate modificărilor de acest tip.

5.6. În cazul în care calatorul reziliază/denunță unilateral contractul în temeiul pct. 5.4 sau Agenția anulează călătoria turistică înaintea datei de plecare, calatorul are dreptul:

a) să accepte la același preț un alt pachet de servicii de calatorie de calitate echivalentă sau superioară, propus de Agenție;

b) să accepte un pachet de servicii de calatorie de calitate inferioară propus de Agenție, cu rambursarea imediată a diferenței de preț, în sensul rambursării diferenței de preț dintre cele două pachete turistice, la momentul încheierii noului contract de prestare de servicii;

c) să i se ramburseze imediat toate sumele achitate în virtutea contractului, fara intarzieri nejustificate dar nu mai tarziu de 14 zile de la data incetarii contractului;

5.7. În toate cazurile menționate la pct. 5.6, calatorul are dreptul să solicite Agenției și o despăgubire, al cărei quantum poate fi stabilit prin acordul comun al părților sau în baza unei hotărâri a instanței de judecată, pentru neîndeplinirea prevederilor contractului inițial, cu excepția cazurilor în care:

a) Anularea s-a făcut datorită nerealizării numărului minim de persoane menționat în contract, iar Agenția a informat în scris calatorul cu privire la încetarea contractului, în termenul stabilit în contract, dar nu mai tarziu de:

i) 20 de zile înainte de începerea executării pachetului, în cazul călătoriilor care durează mai mult de șase zile;

ii) 7 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;

c) Anularea se datorează culpei calatorului;

5.8. Calatorul are dreptul să rezilieze/denunțe unilateral în orice moment, în tot sau în parte, contractul, iar în cazul în care rezilierea/denunțarea unilaterală îi este imputabilă este obligat să despăgubească Agenția pentru prejudiciul creat acesteia, conform prevederilor cap. VI, cu excepția cazurilor de forță majoră definite conform legii. Despăgubirea se poate ridica la maximum prețului pachetului de servicii turistice contractat.

5.9. În cazul în care calatorul alege să se mute la un alt hotel decât cel contractat inițial și achitat, responsabilitatea financiară a renunțării îi aparține. Agenția va rezolva cerințele calatorului în limita posibilităților, eventualele diferențe de preț urmând a fi suportate de către calator.

Dacă acesta solicită nemotivat schimbarea hotelului, structurii camerelor sau a oricăroră dintre servicii, aceasta echivalează cu rezilierea/denunțarea unilaterală a contractului, cu aplicarea penalităților prevăzute la cap. VI la momentul respectiv și încheierea unui nou contract.

5.10. Calatorul este obligat să achite la recepția unității hoteliere taxa de stațiune, taxa de salubritate, precum și alte taxe locale, fără a putea pretinde despăgubiri sau returnarea sumelor de la Agenție.

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

5.12. Calatorul ia la cunoștință că serviciile pe care le achiziționează fără ca acestea să facă parte din contractul cu agenția de turism sunt în stricta responsabilitate a prestatorului local, sunt guvernate de legislația țării de destinație, iar agenția de turism nu are nicio responsabilitate asupra prestațiilor în cauză.

5.13. Dacă pentru efectuarea călătoriei este necesară îndeplinirea de către calator a unor formalități suplimentare (de exemplu, călătoria împreună cu minori, situația în care numele calatorului este schimbat ca urmare a căsătoriei/desfacerii ei etc.), acesta are obligația de a îndeplini toate cerințele legale. Pentru o informare optimă, Agenția recomandă și consultarea site-ului Poliției de Frontieră. În cazul în care calatorul nu își respectă obligația de a se informa cu privire la formalitățile suplimentare necesare în vederea efectuării călătoriei care nu sunt în sarcina Agenției (de exemplu, în cazul călătoriei cu minori, împuternicire din partea părintelui sau reprezentantului legal ce nu îl însoțește sau orice alte documente suplimentare - enumerarea fiind exemplificativă), Agenția este exonerată de orice răspundere în cazul imposibilității efectuării călătoriei.

5.14. Agenția de turism recomandă calatorilor contactarea acesteia cu 24 de ore înainte de plecare pentru reconfirmarea detaliilor de îmbarcare (orar de zbor, loc de îmbarcare etc.).

5.15. În cazul în care o singură persoană angajează servicii pentru un număr mai mare de calatori, condițiile contractuale se extind în mod automat asupra întregului grup pentru care au fost achitate serviciile.

5.16. Calatorul este obligat să folosească mijloacele de transport, camera de hotel și bunurile din dotarea acesteia ca un bun proprietar și potrivit destinației lor. Agenția nu se face vinovată de eventualele pagube produse sau vătămări suferite de calator ca urmare a nerespectării acestui alineat.

5.17. Calatorul are obligația să respecte locul, data și ora plecării atât la dus, cât și la întors, precum și locurile, datele și orele stabilite pe parcursul programului turistic contractat. Toate cheltuielile și

daunele produse ca urmare a nerespectării de către turist a prevederilor privind locurile de întâlnire și orarele vor fi suportate de către acesta.

5.18. În cazul în care calatorul care a intrat pe teritoriul statului în care se realizează pachetul de servicii de calatorie refuză să se mai întoarcă în România și autoritățile din țara respectivă fac cheltuieli de orice natură cu acesta, turistul respectiv are obligația de a suporta toate aceste cheltuieli.

VI. Renunțări, penalizări, despăgubiri

6.1. În cazul în care calatorul renunță din vina sa la pachetul de servicii de calatorie care face obiectul prezentului contract, el datorează Agenției penalizări după cum urmează:

6.1.1. În cazul pachetelor de servicii de calatorie externe, penalizările sunt de:

a) 50 % din prețul pachetului de servicii, dacă renunțarea se face cu mai mult de 30 zile calendaristice înainte de data plecării;

b) 80 % din prețul pachetului de servicii, dacă renunțarea se face în intervalul 16 -30 de zile calendaristice înainte de data plecării;

c) 100 % din prețul pachetului de servicii, dacă renunțarea se face într-un interval mai mic de 16 zile calendaristice înainte de plecare, în ziua plecării sau prin neprezentarea la program;

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

e) 100% din prețul pachetului de servicii, în cazul în care nu-i este permis să treacă frontiera din motive care sunt exclusiv legate de persoana calatorului și/sau din motive ce nu pot fi imputate agenției;

6.1.2. În cazul pachetelor de servicii de calatorie interne, penalizările sunt de:

a) 15% din prețul pachetului de servicii, dacă renunțarea se face cu mai mult de 30 zile calendaristice înainte de data începerii sejurului;

b) 50 % din prețul pachetului de servicii, dacă renunțarea se face în intervalul 16 -30 de zile calendaristice înainte de data plecării;

c) 100 % din prețul pachetului de servicii, dacă renunțarea se face într-un interval mai mic de 16 zile calendaristice înainte de plecare, în ziua plecării sau prin neprezentarea la program;

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

6.2. În cazul în care calatorul, care a contractat un pachet de servicii de calatorie cu Agenția și a achitat un avans nu se prezintă în termenul specificat în bonul de comandă sau în termenul comunicat în scris, pentru a achita ratele aferente sau restul de plată, contractul se consideră reziliat de drept, iar Agenția are dreptul de a anula rezervările efectuate în beneficiul calatorului cu reținerea penalizărilor prevăzute la pct. 6.1.

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

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

6.5. Penalizările echivalente cu cele indicate la pct. 6.1.1 lit. c) sau d), respectiv 6.1.2 lit. b) sau c) se aplică și în cazul în care calatorul nu ajunge la timp la aeroport sau la locul de plecare/destinație, dacă nu poate pleca în călătorie pentru că documentele personale necesare în vederea efectuării călătoriei nu sunt conforme normelor legale sau este în imposibilitatea de a părăsi teritoriul țării, din alte motive ce țin de persoana acestuia.

6.6. În cazul în care, calatorul ca a intrat pe teritoriul altui stat, în care se derulează pachetul de servicii de calatorie, refuza să se mai întoarcă în România și autoritățile din țara de destinație fac cheltuieli de orice natură cu acesta, calatorul implicat are obligația de a achita toate aceste cheltuieli.

6.7. În cazul în care pachetul de servicii de calatorie a fost achitat total sau parțial cu vouchere de vacanță, penalizarea se va deduce, în primul rând din valoarea voucherelor de vacanță. În cazul în care valoarea penalizării este mai mare decât valoarea voucherelor de vacanță, diferența se va reține din valoarea achitată cu alte instrumente de plată. Dacă valoarea penalizării este mai mică decât valoarea voucherelor de vacanță, diferența nu se restituie nici în vouchere nici în numerar, în cazul în care calatorul nu dorește un alt serviciu turistic.

În situația în care calatorul dorește un alt serviciu de calatorie, pentru o perioadă ulterioară, atunci diferența dintre valoarea voucherelor și valoarea penalizării este utilizată pentru stingerea obligației de plată. Termenul în care calatorul poate opta pentru un alt serviciu de calatorie este de 45 zile de la data rezilierii primului contract/renunțării la pachetul de servicii de calatorie achitat inițial.

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

6.9. Agenția va acorda despăgubiri în funcție de gradul de nerespectare a obligațiilor, conform disp. Art.5.7. din contract.

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

6.11. Toate sumele menționate la la acest capitol se vor reține de către Agenție din avansul sau prețul total al pachetului de servicii de calatorie achitat de calator, fără a fi necesară intervenția instanțelor de judecată.

6.12. Calatorul are dreptul sa renunte la pachetul de servicii de calatorie inainte de inceperea calatoriei, fara a plati vreo penalitate de incetare, in cazul unor circumstante inevitabile si extraordinare care se produc la locul de destinatie sau in vecinatatea imediata a acestuia si care afecteaza in mod semnificativ executarea pachetului de servicii de calatorie. In aceasta situatie calatorul are dreptul la rambursarea completa a pretului achitat fara alte despagubiri suplimentare din partea Agentiei.

VII. Reclamații

7.1. În cazul în care calatorul este nemulțumit de serviciile de calatorie primite, acesta are obligația de a întocmi o sesizare în scris la fața locului, clar și explicit, cu privire la deficiențele constatate/ neconformitățile pe care le constata legat de realizarea pachetului de servicii de calatorie contractat, ce se va transmite prompt atât reprezentantului Agenției, cât și prestatorului de servicii turistice (conducerii hotelului, restaurantului, reprezentanților locali ai organizatorului).

Datele de contact ale Agenției: ACCENT TRAVEL&EVENTS Bucuresti-Sos.Mihai Bravu nr.215, Sector 2

Telefon fix: 021/3141980

Fax: 021/3141981

E-mail: reclamatii@accenttravel.ro;

Numar de telefon mobil urgenta

7.2. Atât Agenția, cât și prestatorul de servicii turistice vor acționa imediat pentru soluționarea sesizării de neconformitate, cu excepția următoarelor cazuri:

i) neconformitatea nu poate fi remediată;

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

7.3. În cazul în care agenția de turism organizatoare nu remediază neconformitatea, calatorul are dreptul la o reducere corespunzătoare a pretului pentru orice perioada în care a existat o neconformitate, cu excepția cazului în care agenția dovedește ca neconformitatea este imputabilă calatorului

7.4. În cazul în care agenția de turism organizatoare 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 de turism organizatoare refuză să remedieze neconformitatea sau dacă este necesară o remediere imediată.

7.5. În cazul în care neconformitatea afectează în mod substanțial executarea pachetului, iar agenția de turism organizatoare a omis să o remedieze într-un termen rezonabil stabilit de către călător, acesta

poate înceta contractul privind pachetul de servicii de călătorie fără plata unei penalități de încetare și, după caz, poate să ceară, reducerea prețului și/sau despăgubiri.

VIII. Asigurări

8.1. Calatorul este asigurat pentru rambursarea cheltuielilor de repatriere și/sau a sumelor achitate de acesta, în cazul insolvenței sau falimentului Agenției ACCENT TRAVEL&EVENTS SRL, pentru pachetele de servicii de calatorie în care are calitatea de Organizator la Societatea de Asigurare OMNIASIG VIENNA INSURANCE GROUP SA cu sediul în București, Aleea Alexandru nr.51, Sector 1, Cod postal 011822, Telefon:+40214057420, Fax +40213114490, email:office@omniasig.ro cu polița de asigurare Seria I nr.51585 valabilă până la data de 15.11.2019 afișată pe pagina web a agenției de turism (cu indicarea adresei web: <http://www.accenttravel.ro>)

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

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

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

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

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

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

8.2.6. Documentele justificative constau în principal în:

- a) contractul de comercializare a pachetului de servicii de calatorie;
- b) confirmările de primire precizate la pct. 8.2.2., 8.2.3 și 8.2.5;

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

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

8.2.7. Despăgubirea nu poate depăși suma achitată de calator în contractul de comercializare a pachetului de servicii de calatorie și nici sumele necesare repatrierii acestuia, cu respectarea prevederilor legale în vigoare. În cazul în care cuantumul prejudiciului cauzat, depășește, la data producerii evenimentului asigurat, suma asigurată stabilită prin poliță, indiferent de numărul calatorilor, despăgubirile se acordă, în limita acestei sume, proporțional cu raportul dintre suma asigurată stabilită prin poliță și totalul cuantumulului prejudiciilor.

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

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

8.2.10. Facultativ, calatorului are posibilitatea încheierii unui contract de asigurare, care să acopere taxele de transfer, sau a unui contract de asistență care să acopere taxele de repatriere în caz de accidente, de boală sau deces, a unui contract de asigurare pentru bagaje, a unui contract de asigurare pentru servicii medicale la destinație ori a unei asigurări storno sau altor tipuri de asigurări de călătorie. Agenția recomandă încheierea unei asigurări storno pentru acoperirea eventualelor penalități de anulare.

8.3. Agenția nu se face vinovată de eventuala nerespectare a obligațiilor stipulate în polițele de asigurare contractate prin intermediul Agenției, deoarece aceasta este doar intermediar între calator și asigurator.

8.4 Autoritatea publică centrală care asigură autorizarea, monitorizarea și controlul agențiilor de turism pe teritoriul României este: Ministerul Turismului cu sediul în București, Bd. Dinicu Golescu nr.38, Sector 1, Poarta C; Telefon-0213037837; Fax:0213037893; Pagina web:<http://turism.gov.ro>, Email:registratura@mturism.ro.

IX. Documentele contractului se constituie ca anexă la acesta și sunt următoarele:

a) formularul de informare precontractuală;

b) bonul de comandă;

c) voucherul, biletul de odihnă/tratament, biletul de excursie, bonul de comandă, după caz;

d) programul de calatorie, după caz;

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

X.PROTECTIA DATELOR CU CARACTER PERSONAL

10.1.Organizatorul se obliga sa respecte obligatiile impuse de Regulamentul (UE) 2016/679 al Parlamentului European și al Consiliului din 27 aprilie 2016 privind protecția persoanelor fizice în ceea ce privește prelucrarea datelor cu caracter personal și privind libera circulație a acestor date ("Regulamentul"), pentru protecția persoanelor cu privire la prelucrarea datelor cu caracter personal și libera circulație a acestor date, inclusiv și fără a se limita la informarea persoanelor vizate cu privire la prelucrarea datelor cu caracter personal ale acestora, asigurarea măsurilor tehnice și organizatorice de securitate și protecția datelor cu caracter personal, conform legii.

10.2.În prezenta clauză, termenii "prelucrare", "persoană împuternicită de operator", "persoană vizată" și "date cu caracter personal" vor avea definiția dată în Regulament.

10.3.Obiectul, durata, natura și scopul prelucrării datele cu caracter personal ale Calatorului precum și tipul datelor personale și categoriile de persoane vizate sunt:

Obiectului prelucrării este definit în Contract, respectiv consta în următoarele categorii de date cu caracter personal: nume, prenume, domiciliu, număr de telefon, precum și în următoarele categorii de date sensibile: CNP, serie și număr carte de identitate. Orice altă categorie de date va fi notificată calatorului și utilizatorilor ca fiind procesată și necesară de către Organizator.

Durata prelucrării este echivalentă cu perioada de timp cuprinsă între momentul exprimării acordului de prelucrare și a încheierii contractului și data la care calatorul sau reprezentantul legal al acestuia va exercita dreptul de opoziție/de ștergere, cu excepția în care Organizatorul va prelucra datele în virtutea unei obligații legale.

Natura și scopul prelucrării sunt prevăzute în contract, respectiv:rezervarea. Intermedierea și/sau comercializarea serviciilor/pachetelor de servicii de calatorie, conform comenzii calatorului.

Categoriile persoanelor vizate sunt:calatorii/pasagerii și membrii familiilor care calatoresc împreună cu aceștia:

10.4.Drepturile persoanei vizate:

10.4.1.Dreptul de a fi informat- Calatorul are dreptul de a fi informat cu privire la modul în care datele sale sunt prelucrate, durata, scopul prelucrării, temeiul juridic al prelucrării, destinatarii sau categoriile de destinatari ai datelor:

10.4.1.1.Destinatarii datelor cu caracter personal:orice persoana fizica sau juridica-autoritate publica, unitati hoteliere, sisteme de rezervari, companii de transport, companii de asigurari medicale;

10.4.2.Dreptul de acces presupune ca Beneficiarul/persoana vizata are dreptul de a obtine din partea Organizatorului/Operator o confirmare ca se prelucreaza sau nu date cu caracter personal care o privesc și, în caz afirmativ, acces la datele respective și la modalitatea în care sunt prelucrate;

10.4.3. Dreptul la portabilitatea datelor –Calatorul/Persoana vizata are dreptul de a primi datele cu caracter personal care o privesc și pe care le-a furnizat Operatorului/Organizator într-un format structurat, utilizat în mod curent și care poate fi citit automat și are dreptul de a transmite aceste date altui operator, fără obstacole din partea operatorului caruia i-au fost furnizate datele cu caracter personal, în cazul în care:

a)prelucrarea se bazează pe consimțământ în temeiul articolului 6 alin.1 litera sau al articolului 9 alin.2 lit a sau pe un contract, în temeiul art.6 alin.1 lit b; și

b) prelucrarea este efectuată prin mijloace automate;

10.4.4. Dreptul la stergerea datelor - Calatorul/Persoana vizată are dreptul de a solicita stergerea datelor cu caracter personal, care o privesc, fără întârzieri nejustificate, în cazul în care se aplică unul din următoarele motive:

a) datele nu mai sunt necesare pentru îndeplinirea scopurilor pentru care au fost prelucrate;

b) persoana vizată își retrage consimțământul pe baza căruia are loc prelucrarea, în conformitate cu art.6 alin.1 litera a sau cu articolul 9 alin.2 litera a și nici nu există nici un alt temei juridic pentru prelucrare;

c) persoana vizată se opune prelucrării în temeiul art.21 alin.1 și nu există motive care să prevaleze în ceea ce privește prelucrarea;

d) datele au fost prelucrate ilegal;

e) datele cu caracter personal trebuie șterse pentru îndeplinirea unei obligații legale;

f) datele cu caracter personal au fost colectate în legătură cu oferirea de servicii societăților informaționale;

10.4.5. Dreptul la opoziție vizează dreptul Calatorului/Persoanei vizate de a se opune prelucrării datelor personale atunci când prelucrarea este necesară pentru îndeplinirea unei sarcini care servește unui interes public sau când are în vedere un interes legitim al operatorului. Atunci când prelucrarea datelor cu caracter personal are drept scop marketingul direct, Persoana vizată/calatorul are dreptul de a se opune prelucrării în orice moment, în mod gratuit și fără nicio justificare, utilizând, dacă este cazul, funcția de dezabonare inclusă în materialele de marketing.

10.4.6. Dreptul la restricționarea prelucrării - Persoana vizată/Calatorul are dreptul de a obține din partea operatorului restricționarea prelucrării în cazul în care se aplică în următoarele cazuri:

a) Persoana vizată/Calatorul contestă exactitatea datelor, pentru o perioadă care îi permite operatorului să verifice exactitatea datelor;

b) prelucrarea este ilegală iar persoana vizată/calatorul se opune ștergerii datelor cu caracter personal, solicitând în schimb restricționarea utilizării lor;

c) operatorul nu mai are nevoie de datele cu caracter personal în scopul prelucrării dar persoana vizată îi le solicită pentru constatarea, exercitarea sau apararea unui drept în instanță;

d) persoana vizată/calatorul s-a opus prelucrării pentru intervalul de timp în care se verifică dacă drepturile legitime ale operatorului prevalează asupra celor ale persoanei vizate;

10.4.7 Drepturi legate de procesul decizional individual automatizat, inclusiv crearea de profiluri. Persoana vizată/Calatorul are dreptul de a nu face obiectul unei decizii bazate exclusiv pe prelucrarea automată, inclusiv crearea de profiluri, care produce efecte juridice care privesc persoana vizată sau o afectează în mod similar într-o măsură semnificativă. Prevederile menționate nu se aplică în cazul în care decizia:

a) este necesară pentru încheierea sau executarea unui contract între persoana vizată/calator și un operator de date/organizatorul;

b) este autorizată prin dreptul Uniunii sau dreptul intern care se aplică operatorului/organizatorului și care prevede, de asemenea, măsuri corespunzătoare pentru protejarea drepturilor, libertăților și intereselor legitime ale persoanei vizate/calatorului; sau

c) are la bază consimțământul explicit al persoanei vizate/calatorului.

În cazul în care, dumneavoastră, direct sau prin reprezentant, vă exercitați drepturile menționate mai sus, în mod vădit nefondat, nejustificat sau excesiv, în special din cauza caracterului repetitiv, Organizatorul poate:

- fie să perceapă o taxă rezonabilă, ținând cont de costurile administrative pentru furnizarea informațiilor sau a comunicării, sau pentru luarea măsurilor solicitate;
- fie să refuze să dea curs cererii.

De asemenea, persoanei vizate/calatorului îi este recunoscut dreptul de a depune o plângere în fața unei autorități de supraveghere și de a introduce o cale de atac judiciară. În acest scop, în cadrul Organizatorului este înființată o adresă de email dataprotection@accenttravel.ro;

În România, autoritatea de supraveghere este: www.dataprotection.ro.

10.5.Obligatiile Agentiei Organizatoare izvorate din prelucrarea datelor cu caracter personal:

10.5.1Organizatorul va:

- a) prelucra datele cu caracter personal ale calatorului cu buna-credinta si in conformitate cu cerintele impuse de Regulament;
- b) stoca datele personale intr-o forma care sa permita identificarea persoanelor vizate strict pe durata necesara realizarii scopurilor in care datele sunt colectate si in care vor fi ulterior prelucrate;
- c) respecta toate conditiile de securitate a datelor cu caracter personal astfel cum sunt aceste conditii stabilite prin normele legale aplicabile si prin instructiunile primite de la calator;
- d) prelucra datele cu caracter personal ale calatorului in mod legal, echitabil si transparent fata de persoana vizata; Organizatorul va colecta datele in scopuri determinate, explicite si legitim, ulterior nefiind permisa prelucrarea intr-un mod incompatibil acestor scopuri.
- e) acorda asistență calatorului prin măsuri tehnice și organizaționale, în măsura posibilităților, la asigurarea exercitării drepturilor acestora prevăzute în Capitolul III al Regulamentului
- f) notifica calatorul fără întârziere nejustificată după ce a luat la cunoștință de o încălcare a securității datelor cu caracter personal (semnificând o încălcarea a securității care a dus la distrugerea, pierderea, modificarea, divulgarea neautorizată sau accesarea datelor cu caracter personal ale calatorului transmise, stocate sau prelucrate în orice alt mod) și vor informa calatorul asupra evoluțiilor relevante. Notificarea transmisă calatorului va include cel puțin 1) natura încălcării; 2) categoriile datelor afectate; 3) consecințele identificate și potențiale ale încălcării și 4) măsurile pe care organizatorul le ia pentru a diminua consecințele încălcării. Organizatorul va lua orice măsuri necesare pentru a atenua un (potențial) prejudiciu ca rezultat al încălcării. La cererea calatorului, Organizatorul va furniza orice informații adiționale cu privire la încălcare și va asista calatorul la notificarea încălcării către autoritatea de supraveghere și/sau persoanele vizate implicate;
- g) distruge sau vor returna calatorului datele personale, după încheierea furnizării serviciilor referitoare la prelucrare, și vor distruge copiile existente, cu excepția cazului în care legislația aplicabilă impune stocarea datelor personale ale calatorului, caz in care va informa calatorul in acest sens;
- h) furniza calatorului toate informațiile necesare pentru a demonstra respectarea obligațiilor specificate în această clauză.
- g) sterge datele cu caracter personal, fara intarzieri nejustificate, daca persoana vizata isi retrage consimtamantul pe baza caruia are loc prelucrarea si nu exista vreun alt temei juridic pentru prelucrare;
- h) va restricționa prelucrarea în următoarele cazuri:

- ✓ calatorul contestă exactitatea datelor, pentru o perioadă care îi permite operatorului să verifice exactitatea datelor;
- ✓ prelucrarea este ilegală, iar calatorul se opune ștergerii datelor cu caracter personal, solicitând în schimb restricționarea utilizării lor;
- ✓ organizatorul nu mai are nevoie de datele cu caracter personal în scopul prelucrării, dar calatorul i le solicită pentru constatarea, exercitarea sau apărarea unui drept în instanță;
- ✓ calatorul s-a opus prelucrării, pentru intervalul de timp în care se verifică dacă drepturile legitime ale operatorului prevalează asupra celor ale calatorului.

10.5.2 Organizatorul se obliga sa protejeze sistemele de prelucrare a datelor cu caracter personal pe care le opereaza impotriva accesului neautorizat, precum si impotriva atacurilor de orice fel, din partea propriilor angajati sau a tertilor si le va proteja impotriva distrugerii accidentale sau a pierderii. Organizatorul se va asigura de faptul ca, se poate verifica si constata ulterior daca si cine a introdus, modificat sau indepartat date in sistemele de prelucrare a datelor cu caracter personal pe care le utilizeaza in vederea indeplinirii obligatiilor contractuale. Organizatorul declara si garanteaza ca va aplica masurile tehnice si organizatorice implementate si comunicate, in mod corespunzator de catre calator, pentru protejarea datelor cu caracter personal impotriva distrugerii accidentale sau ilegale, pierderii, modificarii, dezvaluirii sau accesului neautorizat, precum si impotriva oricarei alte forme de prelucrare ilegale.

10.5.3. Organizatorul nu va putea utiliza datele cu caracter personal primite de la calator pentru alt scop decat cele stabilite de calator (inclusiv în scopuri de reclama, marketing și publicitate și nu va include datele cu caracter personal ale calatorului în niciunul dintre produsele sau serviciile oferite de Prestator către terți), in legatura cu prestarea serviciilor sau ca urmare a instructiunilor scrise primite de la acesta si nu va putea dezvalui datele personale unor terte persoane (cu exceptia angajatiilor / subcontractorilor Organizatorului care au nevoie sa aiba acces la aceste date pentru executarea contractului) fara acordul scris prealabil al calatorului.

10.5.4. Organizatorul va asigura:

- i. Fiabilitatea oricărui angajat sau personal al subcontractorului care are acces la datele cu caracter personal ale calatorului;
- ii. Că toți angajații și personalul subcontractorului implicați în prelucrarea datelor cu caracter personal ale calatorului au fost instruiți cu privire la securitatea, protecția și manipularea datelor cu caracter personal, și
- iii. Că persoanelor împuternicite să prelucreze datele cu caracter personal ale calatorului s-au angajat la protejarea confidențialității acestora și că își vor îndeplini obligațiile în strictă conformitate cu clauza de confidențialitate și aceste prevederi când prelucrează datele cu caracter personal ale calatorului.

10.5.5. Organizatorul, nu va prelucra și nu va permite prelucrarea datelor cu caracter personal ale calatorului în afara Spațiului Economic European, cu exceptia datelor strict necesare indeplinirii obligatiilor asumate de catre organizator prin prezentul contract, și va acorda asistență calatorului pentru a respecta orice obligație prevăzută în Regulament și orice legislație aplicabilă în materia protecției datelor.

10.5.6. In cazul incalcarii accidentale a securitatii datelor cu caracter personal, Organizatorul se obliga:

- i) să notifice Autorității de Supraveghere competente orice încălcare a securității datelor cu caracter personal, în termen de cel mult 72 de ore de la data la care a luat la cunoștință de aceasta.

- ii) să păstreze documente referitoare la toate cazurile de încălcare a securității datelor cu caracter personal, care cuprind o descriere a situației de fapt în care a avut loc încălcarea securității datelor cu caracter personal, a efectelor acestora și a măsurilor de remediere întreprinse. Această documentație permite autorității de supraveghere să verifice conformitatea cu prezentul articol.
- iii) să comunice calatorului orice încălcare a securității datelor cu caracter personal, fără întârzieri nejustificate, mai ales atunci când încălcarea este susceptibilă să genereze un risc ridicat pentru drepturile și libertățile persoanei fizice.

10.6. Clauzele contractuale standard ce urmează a fi emise în aplicarea GDPR de către Comisia Europeană și, după caz, autoritatea de supraveghere competentă, devin parte integrantă a prezentului contract.

XI. Procedura de soluționare alternativă a litigiilor („SAL”)

11.1. 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.

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

11.3. 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>.

XII. Dispoziții finale

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

12.2. În toate cazurile în care Bonul de comandă parte integrantă a prezentului contract, cuprinde alte prevederi care sunt în neconcordanță cu prevederile prezentului contract, prevederile Bonului de comandă vor prevala.

12.3. Comercializarea pachetelor de servicii de călătorie se va face în conformitate cu prevederile prezentului contract și cu respectarea prevederilor Ordonanței Guvernului nr. 2/2018 privind pachetele de servicii de călătorie și serviciile de călătorie asociate.

12.4. Calatorul declară că Agenția l-a informat complet cu privire la condițiile de comercializare a pachetelor de servicii de călătorie în conformitate cu prevederile Ordonanței Guvernului nr. 2/2018 privind pachetele de servicii de călătorie și serviciile de călătorie asociate. Prin semnarea acestui contract sau prin acceptarea pachetelor de servicii de călătorie, inclusiv în cazul celor achiziționate la distanță prin telefon sau mijloace electronice, calatorul își exprimă acordul și luarea la cunoștință cu privire la condițiile generale de comercializare a pachetelor de servicii de călătorie, în conformitate cu oferta Agenției.

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

12.6. Contractul va fi interpretat conform legilor din România.

12.7. Clauzele prezentului contract au aplicabilitate generală iar în condițiile în care în cadrul anexelor (bonului de comandă), există termeni și condiții specifice, vor prevala clauzele acestui contract,

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

12.9. Contractul va fi interpretat conform legilor din România.

Prezentul contract a fost încheiat în 2 exemplare originale, la sediul Organizatorului, ambele cu aceeași forță probantă, din care unul a înmănat călătorului.

Agentia de turism organizatoare
ACCENT TRAVEL&EVENTS SRL
Reprezentant legal
LUCIAN BORONEA

Calator
Nume si Prenume
.....

Administrator Prin împuternicit(agentul)

.....

Semnatura și ștampila

CONSIMȚĂMÂNTUL PARENTAL ÎN CONTEXTUL PRELUCRĂRII DATELOR CU CARACTER PERSONAL ALE MINORILOR (se va completa doar dacă vor exista minori - beneficiari indirecti ai serviciilor contractate)

Subsemnatul(a),, (nume – prenume: părinte / reprezentant legal / împuternicit al reprezentanților legali), în calitate de

..... (părinte / reprezentant legal / împuternicit al reprezentanților legali) al minorului / minorilor

.....
.....

..... în vârstă de ani, prin prezenta consimt în numele său (lor) ca

ACCENT TRAVEL&EVENTS SRL să poată prelucra datele cu caracter personal legate de numele și vârsta minorului(lor), serie și număr pasaport / carte de identitate, în scopul rezervării / comercializării pachetelor turistice / biletelor de avion al căror beneficiar direct sau indirect va fi minorul.

Prin semnarea prezentului acord confirm că am citit, am fost informat(ă) corect, complet, am luat cunoștință și înțeleg pe deplin drepturile de care beneficiaz privind protecția atât a datelor personale proprii, cât și protecția datelor personale ale minorului.

Turistul

Nume și prenume _____

FORMULAR ACORD DATE PERSONALE

Subsemnatul, (nume/prenume) telefon:
..... adresa de e-mail..... solicit Agenției de turism ACCENT

TRAVEL&EVENTS SRL, oferte turistice care presupun informari prealabile necesare achizitiei unui sejur/pachet turistic.

- Sunt de acord ca datele mele cu caracter personal sa fie prelucrate de ACCENT TRAVEL&EVENTS SRL in vederea comunicarii ofertei solicitate.

- Sunt/Nu sunt de acord ca datele mele sa fie prelucrate de ACCENT TRAVEL&EVENTS SRL in scopuri de marketing (primirea de oferte promotionale, reduceri speciale) prin urmatoarele modalitati:

Newslettere

SMS

Telemarketing

Data.....

Semnatura